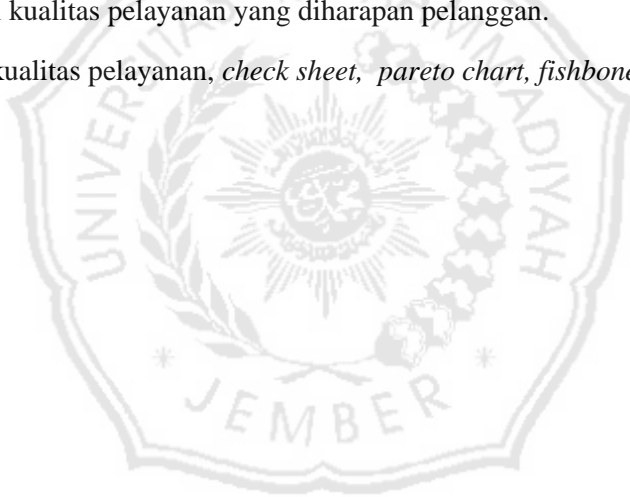


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi PT. Buana Perkasa Permai Jember terkait dengan kualitas pelayanannya. Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode penyelesaian masalah dilakukan dengan wawancara secara mendalam (*Indepth interview*) dengan menggunakan bantuan pedoman wawancara yang mengacu pada permasalahan yang ditemukan. Teknik pemilihan sampel dengan menggunakan (*purposive sampling*) dengan 30 sampel yang digunakan. Metode analisis data yang digunakan adalah (1) *check sheet*, (2) *pareto chart*, dan (3) *fishbone diagram*. Hasil analisis *Check sheet* menunjukkan adanya perbedaan antara sasaran dimensi kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan diagram pareto, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan adalah pada dimensi pelayanan karyawan yang meliputi daya tanggap, jaminan, empati, keandalan, dan bukti fisik. Dari analisis *Fishbone* dapat diketahui usulan tindakan perbaikan yang baik terhadap dimensi kualitas pelayanan karyawan, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan pencegahan serta perbaikan dalam meningkatkan kualitas dimensi pelayanan karyawan yang melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *check sheet*, *pareto chart*, *fishbone chart*.



ABSTRACT

This study aims to determine the problems faced by PT. Buana Perkasa Permai Jember is related to the quality of its service. The basic method used in this research is descriptive method. The method of problem solving is done by in-depth interviews (in-depth interviews) using the help of interview guidelines that refer to the problems found. Sample selection techniques using (purposive sampling) with 30 samples used. Data analysis methods used are (1) check sheet, (2) pareto chart, and (3) fishbone diagram. The results of the Check sheet analysis show that there are differences between the dimensions of service quality objectives and customer expectations. Based on the Pareto diagram, the priority of improvement that needs to be done is on the dimensions of employee services which include responsiveness, assurance, empathy, reliability, and physical evidence. From the Fishbone analysis, it can be seen that the proposed good corrective action on the dimensions of service quality of employees, so that the company can take preventive actions and improve the quality of service dimensions of employees that exceed the quality of service expected.

Keywords: service quality, check sheet, pareto chart, fishbone chart

