

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode ServQual Dan Importance Performance Analysis pada PT . SRIKANDI TRANSOLUSINDO INTIALAM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton. Perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa yang umumnya jika para konsumen tidak puas maka akan terjadi pertukaran komunikasi terhadap lingkungannya tentang ketidakpuasan tentang produsen dan akan berpengaruh brand image perusahaan yang akan berdampak sebagai kerugian dan hilangnya potensi konsumen baru . Metode yang digunakan untuk penerapan data adalah metode ServQual Dan Importance Performance Analysis yaitu metode pengendalian kualitas. Penilaian untuk Metode ini yaitu dua faktor utama mengenai kualitas dari jasa, yaitu persepsi yang dimiliki pelanggan, dan layanan yang diterima pelanggan (perceived service) dari layanan yang diharapkan pelanggan untuk mereka terima (expected service). Berdasarkan hasil tersebut dengan metode ini dapat menilai kepuasan pelanggan dalam menyewa truk tronton pada PT . SRIKANDI TRANSOLUSINDO INTIALAM.

Kata kunci : Meningkatkan kepuasan pelanggan, Metode ServQual