

## ABSTRAKSI

JOPIE RIDHUAN. Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Faktor-faktor Kualitas Jasa Pada Citra Sriwijaya Advertising Palembang di bawah bimbingan Bapak Drs. Muchtar Humaidy dan Ibu Anastasia Sri Mendari,SE,MM.

Penelitian ini dilakukan pada Citra Sriwijaya Advertising Palembang, sebuah perusahaan jasa periklanan yang mengerjakan dan memproduksi sesuai dengan permintaan pelanggan, dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Salah satu usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor kualitas jasa, yaitu faktor pelayanan/service, faktor mutu dan kualitas produk, faktor ketepatan waktu, faktor harga dan faktor tempat operasi perusahaan yang strategis. Faktor-faktor kualitas jasa ini menjadi faktor yang terpenting dalam menjaga keberadaan/eksistensi perusahaan.

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh Citra Sriwijaya Advertising dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor pelayanan, mutu dan kualitas, ketepatan waktu, harga dan faktor tempat operasi perusahaan yang strategis serta untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan dari faktor-faktor tersebut bagi pelanggan untuk selalu memakai biro iklan Citra Sriwijaya Advertising.

Pembahasan dan analisis dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 pelanggan yang datang langsung pada Citra Sriwijaya Advertising. Dalam memilih perusahaan periklanan yang akan diteliti ditentukan secara *purposive sampling*. Dan sampel tersebut dipilih dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini berdasarkan pada analisa kualitatif deskriptif dimana analisis ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan skala yang digunakan untuk mengukur sikap konsumen berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner yaitu dengan batasan kriteria tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas. Untuk penentuan preferensi konsumen terhadap faktor pelayanan, mutu produk, ketepatan waktu, harga dan faktor lokasi operasi perusahaan yang strategis maka digunakan suatu metode yang disebut metode tabulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima faktor tersebut yang menarik pelanggan untuk memilih biro iklan Cirta Sriwijaya Advertising adalah faktor pelayanan (*service*).

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini, disarankan kepada Citra Sriwijaya Advertising sebaiknya faktor harga harus lebih disesuaikan dalam kaitannya dengan mutu dan kualitas produk yang dihasilkan sehingga penetapan harga tidak terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah serta untuk lebih menyenangkan pelanggan maka perusahaan sebaiknya meluaskan lapangan parkir dan menyewa satpam untuk menjaga keamanan kendaraan baik yang beroda empat maupun yang beroda dua.