

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan perdagangan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk memberikan rasa puas bagi pelanggan. Begitu pula yang terjadi pada PT. Mega Mandala Perkasa yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan perdagangan yang menjual peralatan komputer, laptop dan printer.

PT. Mega Mandala Perkasa memiliki beberapa unit kerja salah satunya adalah unit kerja *marketing staff*. *Marketing staff* bertanggung jawab dalam menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan yaitu dengan cara karyawan memberikan layanan kepada pelanggan. Selama ini, penilaian kualitas layanan tersebut hanya dinilai oleh kepala divisi *retail* sendiri melalui pengamatan langsung dan secara lisan. Belum ada penilaian langsung kepada pelanggan untuk mengetahui apakah pelanggan benar-benar puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Mega Mandala Perkasa.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut langkah awal yang diperlukan adalah melakukan sebuah analisis kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dengan menyebarkan kuesioner yang diharapkan dapat mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Mega Mandala Perkasa.

Kata Kunci: PT. Mega Mandala Perkasa, *marketing staff*, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kuesioner