

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN DONABEDIAN MODEL
PADA PERUSAHAAN *BRANDING CONSULTANT* CV. SUTAN
SINERGI SETARA (START FRIDAY) SURABAYA**

Harzi Wiliandres

Abstrak

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan *Donabedian Model* pada perusahaan jasa *branding consultant* Start Friday menurut klien. Kualitas layanan diukur dari dimensi potensi kualitas pelayanan, dimensi proses kualitas layanan, dan dimensi hasil kualitas layanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah metode kuesioner terhadap kualitas layanan yang dinilai oleh klien Loyal Watch 1975 dan Zaman Dulu Cafe. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah Loyal Watch 1975 dan Zaman Dulu Cafe. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode *arithmetic mean* dan skala pengukuran *likert*. Dimensi potensi kualitas layanan yang diperoleh dari klien Zaman Dulu Cafe diperoleh rata-rata nilai sebesar 6, artinya klien ini setuju dengan modernitas teknologi dan kompetensi dari Start Friday. Sedangkan dimensi potensi kualitas pelayanan yang diperoleh dari klien Loyal Watch 1975 rata-rata nilai sebesar 6,428, Artinya klien ini sangat setuju dengan modernitas teknologi dan kompetensi dari Start Friday. Dimensi proses kualitas layanan yang diperoleh dari klien Zaman Dulu Cafe diperoleh rata-rata nilai sebesar 5,625, artinya klien ini setuju dengan ketepatan dan kepatuhan Start Friday dalam proses proyek konsultasi. Sedangkan dimensi proses kualitas layanan yang diperoleh dari klien Loyal Watch 1975 rata-rata nilai sebesar 6,250, artinya klien ini sangat setuju dengan ketepatan dan kepatuhan Start Friday dalam proses proyek konsultasi. Dimensi kualitas hasil layanan yang diperoleh dari klien Loyal Watch 1975 diperoleh rata-rata nilai 6,333, artinya klien ini sangat setuju dengan tingkat tercapainya tujuan yang ditetapkan dan solusi yang diusulkan dari Start Friday. Sedangkan dimensi kualitas hasil layanan yang diperoleh dari klien Zaman Dulu Cafe rata-rata nilai sebesar 7, artinya klien ini sangat setuju dengan tingkat tercapainya target yang ditetapkan dan solusi yang diusulkan dari Start Friday.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Branding Consultant, Donabedian Model*

**THE SERVICE QUALITY ANALYSIS USING DONABEDIAN MODELS IN
BRAND CONSULTANT COMPANY CV. SUTAN
SINERGI SETARA (START FRIDAY) SURABAYA**

Harzi Wiliandres

Abstract

This report aims to know the service quality using a donabedian model at Start Friday branding consultant service according to the client. Service quality is measured from the dimensions of service potential quality, service process quality dimensions, and service result quality dimensions. In this study the method used for data collection is a questionnaire method on the quality of services assessed by clients Loyal Watch 1975 and Zaman Dulu Cafe. The method used in sampling is non-probability sampling, a technique that does not provide equal opportunity or opportunity for each element or member of the population to be selected as a sample. The sample in this research is Loyal Watch 1975 and Zaman Dulu Cafe. Data processing in this research uses the arithmetic mean method and the Likert measurement scale. The dimensions of service potential quality got from Zaman Dulu Cafe clients obtained an average value of 6, meaning that this client agrees with the technological modernity and competence of Start Friday. While the dimensions of service potential quality that are obtained from Loyal Watch 1975 clients averaged a value of 6,428, meaning that this client strongly agrees with the technological and competency modernity of Start Friday. The service process quality dimension that is gained from the Zaman Dulu Cafe client obtained an average value of 5,625, meaning this client agrees with the accuracy and compliance of Start Friday in the project consultation process. Whereas the service process quality dimensions obtained from Loyal Watch 1975 client clients averaged a value of 6,250, meaning that this client strongly agrees with the accuracy and compliance of Start Friday in the consultation project process. The dimensions of service result quality obtained from Loyal Watch 1975 clients obtained an average value of 6,333, meaning that this client strongly agrees with the level of achievement of the objectives set and the proposed solution from Start Friday. While the dimensions of service result quality obtained from Zaman Dulu Cafe clients averaged a value of 7, meaning that this client strongly agrees with the level of achievement of the targets set and the proposed solution from Start Friday.

Keywords: *service quality, branding consultant, donabedian model*