

## EVALUASI PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER* PADA PT. WAHANA SUMBER BARU YOGYA

**Kathut Tayassara**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi customer relationship officer pada PT. Wahana Sumber Baru Yogya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi adalah semua pelanggan PT. Wahana Sumber Baru Yogya dengan sampel sebanyak 30 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dan sampling incidental. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Servqual. Berdasarkan metode Servqual, maka kesimpulan bahwa tingkat kesenjangan yang diterima dan dirasakan (perceived) ke lima dimensi menunjukkan nilai lebih rendah dari pada harapan (ekspektasi) pelanggan. Saran yang bisa diajukan ke perusahaan adalah meningkatkan ketersediaan fasilitas yang memadai untuk pelanggan dan perlunya komunikasi antara pelanggan dan karyawan.*

***Kata kunci:*** *Penilaian, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

### ***Abstract***

*This study aims to determine the results of Customer Relationship Officer at PT. Wahana Sumber Baru Yogya. The type of research used is descriptive quantitative research. The population is all customer of PT. Wahana Sumber Baru Yogya with a sample of 30 respondents with sampling technique used is non probability sampling and incidental sampling. Analysis of data used in this research using Servqual method. Based on the servqual method, then the conclusion that the perceived gaps perceived to the five dimensions indicate a slightly lower than customer expectation. Suggestions that can be submitted to the company is to improve the availability of adequate facilities for customers and rhw need for communication between customers and employess.*

***Keywords:*** *Assessment, Service Quality, Customer Statisfaction.*