

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Pada PT. Salimas Sejahtera**

Oleh:  
Anita Zulfa  
3160111144

PT Salimas Sejahtera merupakan pihak pengelola Jogjatronik Mall yang bergerak pada bidang jasa sewa ruang dagang (kios), ruang branding, dan ruang exhibisi. Jogjatronik Mall sendiri adalah pusat perbelanjaan khusus menjual barang elektronik terbesar di Yogyakarta. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan customer. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa sewa kios PT. Salimas Sejahtera. Kualitas pelayanan yang ada di PT. Salimas menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena customer merasa tidak puas atau dirugikan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik mengambil judul tugas akhir “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Salimas Sejahtera” Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan pengamatan langsung di PT. Salimas Sejahtera yang beralamatkan di Jl. Brigjen Katamso 75-77, Yogyakarta. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada peserta tenant/customer PT. Salimas. Dari data yang ada maka dapat dilihat bahwa (1) Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di PT. Salimas Sejahter termasuk pada kategori Tinggi sehingga customer merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (2) Kualitas Pelayanan di PT. Salimas Sejahteraberdasarkan 5 variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 yaitu berada diinterval 3,34 – 5,00 termasuk dalam kategori Tinggi. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan PT. Salimas Sejahtera telah mencapai harapan customer.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Customer, Atribut Layanan.

## ***Effect of Service Quality on Customers at PT. Salimas Sejahtera***

Anita Zulfa

3160111144

*PT Salimas Sejahtera is the manager of the Jogjatronik Mall which is engaged in rental services for trading spaces (kiosks), branding rooms, and exhibition rooms. Jogjatronik Mall itself is the largest specialized shopping center for electronic goods in Yogyakarta. Service is a very important element in an effort to increase customer satisfaction. Basically, this service position is a supporting factor for the marketing activities of PT. Salimas Sejahtera. The quality of service available at PT. Salimas is a benchmark for the future of the company or there are even some things that must be changed because the customer feels dissatisfied or disadvantaged. Based on this, the authors are interested in taking the title of the final project "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Salimas Sejahtera ". In writing this final project the writer made direct observations at PT. Salimas Sejahtera which is located at Jl. Brigjen Katamso 75-77, Yogyakarta. Data obtained by distributing questionnaires to tenant participants / customers of PT. Salimas. From the available data it can be seen that (1) Implementation of Service Quality at PT. Salimas Sejahter is included in the High category so that customers are satisfied with the services provided. (2) Service Quality at PT. Salimas Sejahtera based on 5 variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy obtained an average value of 3.95, which is in the interval 3.34 - 5.00 including in the High category. This shows that overall PT. Salimas Sejahtera has achieved customer expectations.*

*Keywords: Service Quality, Customer, Service Attribute*