

# **KUALITAS PELAYANAN JASA PT. BORNEO ARMADA PERKASA**

**Tiko Ardianto Ahmad**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di PT. Borneo Armada Perkasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang di terapkan PT. Borneo Armada Perkasa. Persaingan perusahaan kontraktor yang semakin kompetitif menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi penting. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan salah satu identifikasi keberhasilan perusahaan dalam melayani pelanggannya. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan jasa pada PT. Borneo Armada Perkasa. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan importance performance analysis berguna untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dengan perbandingan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan*

29/6'21  
K

## ***QUALITY OF SERVICES PT. BORNEO ARMADA PERKASA***

***Tiko Ardianto Ahmad***

### ***Abstract***

*This research was conducted at PT. Borneo Armada Perkasa. The purpose of this study was to determine the quality of services applied by PT. Borneo Armada Perkasa. The increasingly competitive competition of contractor companies causes the quality of the services provided to be important. Primary data collection is done by interview method. Customer satisfaction is one of the identification of the company's success in serving its customers. This study discusses the quality of services at PT. Borneo Armada Perkasa. The method used to measure service quality using importance performance analysis is useful for measuring service quality by comparison.*

***Keywords: Service Quality***