

## **STUDI DESKRIPTIF ZONA TOLERANSI LAYANAN PROVIDER TELEPON CELULER DI SURABAYA**

**Juliani Dyah Trisnawati, S.Si., M.M.**

email : juliani@ubaya.ac.id

**Erna Andajani, S.T., M.M.**

email: ernajani@ubaya.ac.id

**Drs.ec. A. Budhiman Setyawan, MSIE**

email: budhiman@ubaya.ac.id

Management Department, Faculty of Business and Economics  
Universitas Surabaya

### **Abstrak**

Penelitian ini menggambarkan zona toleransi untuk penilaian kualitas pelayanan provider kartu telepon seluler di kota Surabaya. Variabel yang digunakan mengacu pada variabel pada variabel kualitas layanan (servqual) Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang meliputi dimensi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness. Selanjutnya, analisis kuesioner yang diperoleh bertujuan untuk menggambarkan MSS (Measure of Service Superiority) yaitu gap antara service perceptions dan service desired, dan MSA (Measure of Service Adequate) yaitu gap antara service perceptions dan service adequate, serta Zona Toleransi yaitu gap antara service desire dan service adequate. Lebih dalam lagi, Zona Toleransi digunakan untuk mengeksplorasi kepuasan pelanggan terhadap transaksi individual, atau service encounters, dan kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh provider telepon seluler di kota Surabaya secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Zona Toleransi, dimensi Servqual