

ABSTRAK

Papan Terang (PANTERA) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu menyewakan VCD. Seiring dengan banyaknya tempat persewaan VCD menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat dalam bidang usaha ini. Dengan semakin ketatnya persaingan maka perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha ini harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen agar konsumen merasa puas dan kembali menyewa di perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Papan Terang (PANTERA) yang berlokasi di jalan Raya Manyar no 60 Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari PANTERA apakah sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *serqual* yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen dari PANTERA dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi dari konsumen atas kualitas layanan yang diberikan PANTERA.

Harapan paling tinggi dari konsumen untuk tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut : untuk *reliability* adalah CD yang disewakan lengkap (4.22), *responsiveness* adalah karyawan bersedia mencarikan CD yang dibutuhkan (4.25), *assurance* adalah karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang CD yang disewakan (4.27), *emphaty* adalah karyawan dapat memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (4.36), *tangible* adalah area toko luas (4.47).

Persepsi paling tinggi dari konsumen untuk tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut : untuk *reliability* adalah CD yang disewakan lengkap (3.51), *responsiveness* adalah karyawan cepat dalam melayani anda (3.22), *assurance* adalah karyawan sopan (3.13), *emphaty* adalah karyawan simpatik dan tanggap terhadap kebutuhan/keinginan pribadi anda (3.09), *tangible* adalah penerangan toko baik (3.01).

Dari analisis Crosstab berdasarkan profil responden yang ada pengaruh/ketergantungan adalah pengeluaran, pernah dan menganjurkan. Dari analisis Manova untuk harapan tidak ada perbedaan *mean* untuk responden yang datang ke PANTERA $\leq 3x$ dan $> 3x$ sebulan, sedangkan untuk persepsi ada perbedaan *mean* antara responden yang datang ke PANTERA $\leq 3x$ dan $> 3x$ sebulan.

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari PANTERA dengan menghitung dalam tanda mutlak selisih antara persepsi dan harapan pada tiap-tiap variabel, variabel yang menjadi kelemahan adalah karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang CD yang disewakan, karyawan bersedia mencarikan CD yang dibutuhkan, karyawan dapat memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, persewaan cepat dalam menangani keluhan atau klaim dari pelanggan, harga sewa murah, area toko luas. Penerangan toko baik, keamanan parkir terjamin, area parkir luas/memadai.