

**PENERAPAN KUALITAS LAYANAN JASA PADA PT SARANA GLOBAL
FINANCE INDONESIA**

Albert Joy Victory

Manajemen Operasi

Stefanus Budy Widjaja Subali

Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRAK

PT Sarana Global Finance Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang finance jual sewa dan beli ternama di Indonesia yang berlokasi di Jalan Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta Selatan, 12940. Laporan kerja lapangan ini bertujuan untuk melihat kualitas layanan jasa di PT Sarana Global Finance Indonesia.

Laporan magang ini dibuat dengan cara melakukan praktik kerja lapangan di PT SGFI selama 11 minggu pada bagian manajemen operasional. Hasil pengamatan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pembiayaan pada Mahasiswa Ubaya Surabaya. Dalam laporan magang ini diambil berdasarkan masalah yang terjadi pada perusahaan PT SGFI.

Secara keseluruhan pada proses manajemen operasi, kualitas layanan serta jasa pelayanan yang diberikan pada PT SGFI sudah berjalan dengan terorganisasi dengan baik. Namun demikian masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan terkait dengan kualitas layanan jasa pada PT SGFI.

Kata kunci : Kualitas Layanan Jasa, Manajemen Operasi

**PENERAPAN KUALITAS LAYANAN JASA PADA PT SARANA GLOBAL
FINANCE INDONESIA**

Albert Joy Victory

Manajemen Operasi

Stefanus Budy Widjaja Subali

Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRACT

PT Sarana Global Finance Indonesia is a well-known buying and selling finance company in Indonesia, which is located at Jalan Prof. Dr. Satrio Kav. 18, South Jakarta, 12940. This fieldwork report aims to examine the quality of services at PT Sarana Global Finance Indonesia.

This internship report was prepared by conducting field work practices at PT SGFI for 11 weeks in the operational management section. The results of the observations aim to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction in using financing services for Ubaya Surabaya students. In this internship report is taken based on the problems that occurred in the company PT SGFI.

Overall in the operations management process, the quality of services and services provided to PT SGFI has been running in a well-organized manner. However, there are still some problems found related service quality in PT SGFI.

Keywords : Quality service, Operation Management