

INTISARI

Kepuasan konsumen (*costumer satisfaction*) merupakan tujuan dari setiap industri, baik industri manufaktur maupun industri jasa. Setiap industri hidup dari konsumennya, oleh karena itu berfokus pada konsumen melalui usaha memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen merupakan kunci memenangkan persaingan global yang semakin kompetitif. Kepuasan konsumen dapat diukur melalui pengukuran kualitas pelayanan jasa dan penilaian konsumen terhadap pelayanan jasa.

Pada penelitian ini, akan dilakukan pengukuran terhadap kepuasan konsumen kantor bersama Samsat Sragen dengan menggunakan metode *overall enterprise effectiveness* (OEE) dan metode *service quality* (*servqual*). Metode *overall enterprise effectiveness* (OEE) merupakan metode *overall equipment effectiveness* (OEE) yang diterapkan di sektor jasa. Pengukuran OEE dilakukan dengan mengukur tiga variabel utama, yaitu *availability*, *performance*, dan *quality*. Untuk metode *servqual* dilakukan untuk mengetahui kesenjangan pada dimensi kualitas jasa (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*) antara harapan konsumen terhadap pelayanan jasa yang seharusnya diterima (*expected service*) dan pendapat konsumen terhadap layanan jasa yang diterima (*perceived service*). Hasil pengukuran kedua metode tersebut kemudian diperbandingkan dan dianalisa keunggulan dan kekurangan masing-masing metode mengenai tingkat keberhasilan dalam mengukur kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian OEE dan *servqual* memiliki korelasi yang positif, semakin kesenjangan bernilai positif maka nilai OEE yang dicapai juga semakin tinggi. Metode OEE dan *servqual* memiliki perbedaan pada konsep perhitungan dan cara pengukuran, sumber data primer, dan sifat. Masing-masing metode memiliki keunggulan dan kekurangan dalam mengukur kepuasan konsumen, sehingga perlu dilakukan penelitian di sektor jasa yang lain untuk dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan mengetahui secara pasti hubungan kedua metode tersebut.

Kata kunci: *overall enterprise effectiveness* (OEE), *servqual*, kepuasan konsumen, sektor jasa.