



INTISARI

Studi ini meneliti kualitas pelayanan jasa PT Global Byakta Waylaay. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa PT Global Byakta Waylaay (GBW). Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan jasa PT Global Byakta Waylaay (GBW). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan dan pengolahan kualitatif yang menggambarkan dan menjelaskan hasil dari observasi lapangan mengenai kualitas pelayanan jasa PT Global Byakta Waylaay (GBW) yang diterapkan dengan metode observasi dan wawancara kepada 4 informan yang terdiri dari Direktur, Manajer, Karyawan dan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Jasa PT Global Byakta Waylaay (GBW) telah sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy*.

Kata kunci : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*).



ABSTRACT

This study examines service quality PT Global Byakta Waylaay (GBW). The purpose of this study is to know the service quality PT Global Byakta Waylaay (GBW). The formulation of the problem in this research is how the service quality PT Global Byakta Waylaay (GBW). This research use descriptive method with approach and qualitative processing which describe and explain result from field observation about service quality PT Global Byakta Waylaay (GBW) applied by interview method to 4 informant consisting of Director, Manager, employee, and Consumer. Based on the results of research that has been done can Enterprise Service PT Global Byakta Waylaay (GBW) is in accordance with the theory of service quality indicators that is Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy.

Keywords: physical evidence (tangible), reliability (reability), responsiveness, assurance (assurance), empathy (empaty).