

Intisari

PT. Jaya Gas Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi LPG (*Liquified Petroleum Gas*) Pertamina yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan LPG konsumennya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini kepuasan konsumen adalah tujuan akhir dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jaya Gas Indonesia dengan cara mengurangi keluhan-keluhan konsumennya. Penelitian ini dilakukan di konsumen PT. Jaya Gas Indonesia di wilayah Jabodetabek dan sekitarnya dengan tujuan sebagai berikut; (1) Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan PT. Jaya Gas Indonesia. (2) Untuk mengetahui faktor tingkat kepentingan tertinggi dan tingkat kepuasan tertinggi yang meliputi *keandalan (reliability)*, *cepat tanggap (responsiveness)*, *kepercayaan (assurance)*, *empati (empathy)*, dan *wujud (tangible)* terhadap pelayanan PT. Jaya Gas Indonesia. Dengan jumlah responden yang ditentukan sebanyak 65 responden, dan penentuan sampel menggunakan *random sampling*, yaitu dengan cara mengambil sampel dari konsumen PT. Jaya Gas Indonesia secara acak, teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan IPA (*Importance Performance Analyze*).

Simpulan dari hasil analisis yang dilakukan adalah; (1) Rata-rata tingkat kepentingan masih diatas tingkat kepuasan konsumen. (2) Faktor *keandalan (reliability)* memiliki nilai rata-rata tertinggi kepentingan konsumen dan *cepat tanggap (responsiveness)* memiliki nilai rata-rata tertinggi kepuasan konsumen. (3) Nilai persentase tertinggi yang paling mendekati antara kepentingan konsumen dengan kepuasan konsumen terdapat pada faktor *cepat tanggap (responsiveness)*.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan pelanggan, keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud

Abstract

PT. Jaya Gas Indonesia is an LPG transporter services to provide customer's need of LPG. To full their costumer's need, costumer satisfaction is their final destination for every service they give with reducing every costumer's complain. This research is done at PT. Jaya Gas Indonesia's costumer in around Jabodetabek with the objectives; (1) To recognized level of costumer's satisfaction bid with costumer's needs to PT. Jaya Gas Indonesia's services (2) To recognized the higher factor of costumer's needs and costumer's satisfaction which have factors are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible to PT. Jaya Gas Indonesia's services. Total respondents taken are 65 respondents, the sample determined by using random sampling, namely take random PT. Jaya Gas Indonesia's costumer, analysis technique applied is IPA (Importance Performance Analyze).

The conclusions from the analysis are: (1) Overall rate of level of customer's need is higher than costumer satisfaction to services of PT Jaya Gas indonesia. (2) Reliability factor has the higher value rate for costumer's needs and responsiveness factor has the higher value rate for costumer's satisfaction.(3) The higher percentage point which nearest between costumer's needs and costumer's satisfaction is for responsiveness factor.

Key words: services, customer's satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible