

BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF

1.1 *Extended Abstract*

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam menentukan kepuasan konsumen, terutama dalam industri jasa dan pengadaan barang. Penelitian ini difokuskan pada PT Bheta Yard Nusantara, sebuah perusahaan kontraktor yang menghadapi tantangan dalam menjaga pelayanan yang optimal akibat kendala pada *supply chain*, kenaikan harga bahan baku, serta ketatnya persaingan di industri. Permasalahan ini menjadi penting untuk dianalisis mengingat semakin kompetitifnya pasar, khususnya di Provinsi Banten, tempat perusahaan ini beroperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada konsumen perusahaan, dengan lima dimensi utama pelayanan sebagai indikator: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada beberapa atribut, yang berdampak pada tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Dengan hasil tersebut, disusun rekomendasi strategis untuk PT Bheta Yard Nusantara dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan daya saing. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan.

1.2 Penjadwalan Kerja

Tabel di bawah ini merupakan penjadwalan kegiatan selama pelaksanaan Tugas Akhir:

Table 1.1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Pengumpulan Data																
3	Analisis Data																
4	Penyusunan Laporan																
5	Revisi dan Finalisasi Dokumen																
6	Penyusunan Artikel Ilmiah																
7	Submit Artikel Ilmiah																
8	Penerimaan Surat LoA																
9	Revisi Artikel Ilmiah																
10	Penerbitan Artikel Ilmiah																