

ABSTRAK

Dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yang merupakan hal terpenting bagi penyedia jasa. Dimana perusahaan PT. Surya Banten Lestari merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang *supplier* bahan material. Peran *supplier* akan menentukan kepuasan bagi pelanggannya, apabila bahan material yang disediakan oleh *supplier* berkualitas buruk, maka hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Apabila *supplier* tidak bisa menyediakan bahan material sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka dapat dipastikan bahwa jadwal produksi akan terganggu hal ini yang dapat meyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggannya. Hal ini yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan berdasarkan *service quality* dan *importance performance matrix* di PT. Surya Banten Lestari.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode *service quality* dan analisis *importance & performance*. Dengan responden sebanyak 50 perusahaan manufaktur yang merupakan pelanggan PT. Surya Banten Lestari. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan dan harapan pelanggan terhadap PT. Surya Banten Lestari.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja perusahaan dikategorikan baik memperoleh persentase sebesar 80.77% dan harapan pelanggan dikategorikan sangat baik dengan memperoleh persentase sebesar 91%. Pada tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *service quality* yaitu *tangible* sebesar 90,62%, *empathy* sebesar 89,79%, *reliability* sebesar 86.94%, *responsiveness* sebesar 81.33%, *assurance* sebesar 93,74%. Perioritas perbaikan dari seluruh attribut *service quality* dengan menggunakan analisis *importance & performance* yang mendapatkan perioritas utama perbaikan pada kuadran I yaitu, kualitas material yang digunakan, jam pengiriman, konfirmasi pengiriman barang, pelayanan yang cepat dan karyawan siap dalam merespon permintaan.

Kata kunci : *customer satisfaction, service quality, analisis importance & performance*