

ABSTRAK

PT Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom yang berdiri sejak tahun 2012. PT. Trengginas jaya telah menerapkan ISO 9001:2015 mengenai sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam proses bisnisnya. Namun, perusahaan belum memiliki sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif dan yang telah terdokumentasi dengan baik. oleh karena itu, diperlukan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif untuk diterapkan di perusahaan khususnya pada unit pengelolaan tenaga cleaning service guna melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih baik dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode perancangan proses BPM V.03 yaitu dengan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan kemudian melakukan pengolahan data dan melakukan perancangan alat ukur yang menggunakan dimensi dari service quality dan melakukan pembobotan dimensi serta menguji alat ukur yang dirancang. Selanjutnya dilakukan perancangan cara pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan usulan yang kemudian dianalisis berdasarkan kegunaan dan efektifitas rancangan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis, maka diperoleh kesimpulan bahwa sistem pengukuran yang dirancang lebih efektif dan memenuhi klausul ISO. Selain itu, alat ukur yang dirancang juga reliabel dengan angka koefisien korelatif sebesar 0.982, dimana angka tersebut melebihi 0.7 sehingga dapat dikatakan reliabel dan angka terkecil dalam hasil uji validitas (r hitung) sebesar 0.514 dimana angka tersebut melebihi r tabel yaitu sebesar 0.468 sehingga valid untuk digunakan.

Kata kunci : Metode Perancangan proses BPM, Service Quality,