

ABSTRAK

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan konsumen, terutama di sektor jasa dan pengadaan barang. Penelitian ini berfokus pada PT Bheta Yard Nusantara, sebuah perusahaan kontraktor yang menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan optimal akibat kendala seperti supply chain management, kenaikan harga bahan baku, dan persaingan ketat di industri. Dengan memahami pentingnya kualitas pelayanan, perusahaan dapat memperbaiki hubungan dengan konsumen dan meningkatkan posisi kompetitifnya di pasar.

Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi atribut-atribut kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi konsumen. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, dengan dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil analisis membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada beberapa atribut, yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi strategis bagi PT Bheta Yard Nusantara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat loyalitas konsumen, dan mempertahankan daya saing. Dengan menerapkan hasil penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat mencapai keberlanjutan bisnis yang lebih baik di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA), Loyalitas Konsumen, Dimensi Kualitas Pelayanan, Strategi Peningkatan Pelayanan