

ABSTRAK

Aldi Alif Putra, 2023, Analisis Perbaikan Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan SWOT Di *Shopee Express* Balongbendo Hub, Proposal Tugas Akhir, Program Studi Teknik Industri, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Prihono, S.T., M.T.,

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan untuk memuaskan pelanggan yang pada hakikatnya bersifat tidak teraba tetapi dapat dirasakan dengan cara pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan model pengembangan loyalitas atau kepuasan pelanggan diatas, dapat di ambil suatu putusan yang bermanfaat bagi manajemen pemasaran perusahaan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang merasa tidak puas. Setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untu mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. metode yang akan digunakan dengan kuesioner, observasi, wawancara dan swot.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SWOT

ABSTRACT

Aldi Alif Putra, 2023, Analysis of Service Improvement and Customer Satisfaction With a SWOT Approach at Shopee Express Balongbendo Hub, Final Project Proposal, Industrial Engineering Study Program, Adi Buana University PGRI Surabaya, Prihono, S.T., M.T.,

Service quality is an activity or activity offered to satisfy customers which is essentially intangible but can be felt by means of the services provided by the company. With the model of developing customer loyalty or satisfaction above, a decision can be taken that is beneficial for the company's marketing management. Efforts to achieve overall customer satisfaction are indeed not easy, that it is not a reality if a company expects no dissatisfied customers. Every company must try to minimize customer dissatisfaction by providing better service.

The purpose of this study was to determine the quality of service, customer satisfaction and the effect of service quality on satisfaction. the method to be used is questionnaire, observation, interview and swot.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SWOT