

Abstrak

Febryan Rakhmawati, 2018, Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Administrasi, Ibadah Dan Harga Dengan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM), Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya., Proposal Tugas Akhir, Program Studi: Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing: Ir. Titik Koesdijati, MT.

Dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Patra Jaya Humairah. Melihat persaingan jasa travel yang semakin banyak, membuat perusahaan biro jasa juga harus tetap mempertahankan jasa yang digunakan dengan mengutamakan segi kualitas pelayanan yang baik dan yang sesuai dengan harapan konsumen. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan Pelanggan yang telah menggunakan Jasa Travel di PT. Patra Jaya Humairah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif Variabel yang digunakan adalah dengan berkonsentrasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen ditentukan dengan menghitung selisih antara nilai kenyataan yang diterima konsumen dan nilai harapan konsumen Media sosial yang digunakan antara lain adalah facebook, twitter, website www.patrajayahumairah.com dan media sosial lainnya. Dari perhitungan tingkat kepuasan konsumen dengan dimensi ServQual dan analisis GAP maka akan dihasilkan suatu strategi untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk penggunaan metode, menggunakan Metode SEM (*Structural Equation Modelling*) untuk peningkatan kualitas pelayanan di PT. Patra Jaya Humairah.

Kata kunci: SEM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen

abstrack

Febryan Rakhmawati, 2018, Improvement Of Customer Satisfaction Affected By The Quality Of Administration Service, Ibadat And Price With Structural Equation Modeling (SEM) Method, In PT. Patra Jaya Humairah Surabaya., Final Project Proposal, Study Program: Industrial Engineering University Of PGRI Adi Buana Surabaya, Ir. Titik Koesdijati, Mt.

The purpose of the study was to determine the magnitude of the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Patra Jaya Humairah. By, seeing the increasing competition in travel services, making service bureau companies also have to maintain the services used by prioritizing aspects of good service quality and in accordance with consumer expectations. The population of this study is customers who use Customers who have used Travel Services at PT. Patra Jaya Humairah. The method used in this study is to use a quantitative method The variable used is to concentrate on service quality and customer satisfaction. Consumer satisfaction is determined by calculating the difference between the value of reality received by consumers and the value of consumer expectations. Social media used include Facebook, Twitter, the website www.patrajayahumairah.com and other social media. From the calculation of the level of customer satisfaction with the ServQual dimension and GAP analysis, a strategy will be generated to maintain or increase customer satisfaction. For the use of the method, using the SEM (Structural Equation Modeling) method to improve the quality of service at PT. Patra Jaya Humairah.

Keywords: SEM, Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty