

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA PT. HOME TESTER
INDONESIA**

AMANDA JULIA ZAHRA

1703520043



**Tugas Akhir ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI D-IV ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA


2024

ANALYSIS OF SERVICE EXCELLENT AT PT. HOME

TESTER INDONESIA

AMANDA JULIA ZAHRA

1703520043



This thesis was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an applied bachelor's degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDY D-IV DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

AMANDA JULIA ZAHRA, 2024: ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA PT HOME TESTER INDONESIA. PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGIRAL, FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan prima pada PT Home Tester Indonesia menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, pelayanan prima menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan. PT Home Tester Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak dalam riset dan pengujian produk konsumen, sangat mengandalkan pelayanan berkualitas tinggi untuk mempertahankan serta menarik pelanggan baru. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi komponen-komponen kunci dari pelayanan prima dan mengevaluasi bagaimana penerapannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam tentang pelayanan prima yang diberikan karyawan kepada pelanggan PT Home Tester Indonesia. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 5 karyawan PT Home Tester Indonesia. Selain itu, observasi partisipan dan analisis dokumen perusahaan juga digunakan sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan prima seperti sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan, simpati, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan dan responsivitas merupakan dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Selain itu, sikap responsif dan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan serta memberikan solusi cepat juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PT Home Tester Indonesia telah menerapkan sebagian besar aspek pelayanan prima dengan baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal peningkatan komunikasi antara pelanggan dan perusahaan. Rekomendasi yang diajukan mencakup peningkatan pelatihan karyawan, peningkatan sistem umpan balik pelanggan, dan pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk memastikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Kata kunci: Pelayanan prima, kepuasan pelanggan, karyawan

ABSTRACT







AMANDA JULIA ZAHRA, 2024: ANALYSIS OF SERVICE EXCELLENT AT PT HOME TESTER INDONESIA. DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION, FACULTY ECONOMICS, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.

This research aims to analyze the implementation of excellent service at PT Home Tester Indonesia using a qualitative descriptive approach. In an increasingly competitive business environment, excellent service has become a determining factor in a company's success in retaining and attracting customers. PT Home Tester Indonesia, as a company engaged in consumer product research and testing, heavily relies on high-quality service to maintain and attract new customers. The focus of this research is to identify the key components of excellent service and evaluate how its implementation can improve customer satisfaction. A qualitative descriptive research method is used to delve deeper into the excellent service provided by employees to customers of PT Home Tester Indonesia. Data was obtained through in-depth interviews with 5 employees of PT Home Tester Indonesia. In addition, participant observation and analysis of company documents were also used as data collection methods. The research results show that dimensions of excellent service such as attitude, ability, attention, action, responsibility, appearance, and sympathy have a significant influence on customer satisfaction. Reliability and responsiveness are the most dominant dimensions that affect customer satisfaction. Customers feel satisfied when the company is able to provide timely service that meets its promises. In addition, a responsive attitude and the ability of employees to handle complaints and provide quick solutions are also important factors in creating customer satisfaction. This research concludes that PT Home Tester Indonesia has implemented most aspects of excellent service well, but there is still room for improvement, especially in terms of improving communication between customers and the company. The recommendations proposed include increasing employee training, improving the customer feedback system, and developing a more effective communication strategy to ensure higher customer satisfaction in the future.

Kata kunci: Service Excellent, Custome Satisfaction, employee

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd NIP. 198004122005012002 (Ketua Penguji)		10-Juni-2024
2	Ervina Maulida, S.Pd., MBA NIP. 199109242023212051 (Penguji 1)		17-Juni-2024
3	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd NIDN. 0410019402 (Penguji 2)		10-Juni-2024
4	Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M NIP. 195801101983031002 (Pembimbing 1)		11-Juni-2024
5	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Pembimbing 2)		10-Juni-2024
Nama : Amanda Julia Zahra No. Registrasi : 1703520043 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 27 Juni 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Julia Zahra
No. Registrasi : 1703520043
Jenjang : Diploma 4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FE UNJ,
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FE UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Amanda Julia Zahra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Pada PT. Home Tester Indonesia” yang dilaksanakan di PT. Home Tester Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini, pastinya banyak dukungan dari beberapa pihak sehingga selama proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik, maka Peneliti ucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Kepala Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital
3. Prof. Dr. Henry Eryanto, MM. selaku Dosen Pembimbing I
4. Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak Andry selaku CEO PT. Home Tester Indonesia yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Disna Harvens, selaku kapala Divisi Community PT. Home Tester Indonesia
7. Seluruh pegawai dan jajaran PT. Home Tester Indonesia

8. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Anugrah Pradipta Herdian, Ravena Carissa, Tita Sulastri dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang turut memberikan kontribusinya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Jakarta, 27 Maret 2024



Amanda Julia Zahra
Peneliti