Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Tesis KIK

Analisis kualitas layanan pengurusan STNK di kantor Samsat Kabupaten Tangerang dengan menggunakan Metode Servqual

Adewira Negara Siregar

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=39918&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tesis ini berfokus kepada persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan pengurusan STNK di kantor samsat Kabupaten Tangerang berdasarkan teori servqual dari Valerie A. Zeithml, Leonald L Berry dan A. Parasuraman. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survei. Penelitian ini menemukan tiga kriteria layanan yang mempunyai gap atau kesenjangan terbesar yaitu pertama kriteria pimpinan, kedua kriteria bawahan dan ketiga kriteria kemudahan melakukan komunikasi. Dengan demikian ketiga kriteria layanan itu merupakan kriteria layanan yang kualitasnya belum dapat memberikan kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya, kepada pihak penyedia layanan disarankan agar dapat meningkatkan performa kinerjanya dalam melayani permintaan dan menanggapi keluhan pelanggan.