

**ANALISIS KUALITAS JASA PADA PERUSAHAAN
ANGKUTAN MARGO REJO SEMARANG**

RESUME


Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh:

Nama : Fredy Dolina
NIM : 00.30.0129

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2005**

| | |
|---|-----------------|
|  PERPUSTAKAAN | |
| No. INV. | 0030151EM1G |
| Th. Angg. | Cat : |
| PARAP. | TGL. 1 Apr 2006 |

ABSTRAK

Hasil kualitas jasa Perusahaan Angkutan Margo Rejo Semarang terhadap konsumen adalah cukup baik, ada lima atribut yang mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan oleh Perusahaan Angkutan Margo Rejo Semarang kepada klien, adalah antara lain: atribut harga (no 1 pada kuadran B artinya kinerja perusahaan sudah sesuai kepentingan klien dan no 2 pada kuadran D artinya perusahaan terlalu berlebihan), atribut fasilitas atau sarana penunjang (no 3 dan 4 pada kuadran B artinya kinerja perusahaan sudah sesuai kepentingan klien lalu no 5 pada kuadran A artinya perusahaan tidak mengerti keinginan klien), atribut komunikasi yang baik (no 6 dan 7 pada kuadran D artinya perusahaan terlalu berlebihan), atribut kualitas pelayanan (no 8 dan 9 pada kuadran B artinya kinerja perusahaan sudah sesuai kepentingan klien lalu no 10, 11 dan 12 pada kuadran C), atribut peralatan servis yang memadai (no 13 pada kuadran A artinya perusahaan perlu memperbaiki kinerja agar disesuaikan dengan keinginan klien dan no 14 pada kuadran C artinya kinerja perusahaan dan kepentingan klien rendah).