

ABSTRAK

PT Citra Margatama Surabaya sebagai investor sekaligus pengelola Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) Simpang Susun Waru – Bandara Juanda. Mengedepankan pelayanan prima adalah salah satu tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen sebagai bahan penilaian kognitif tentang kinerja jasa yang telah diberikan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang sukar dipahami dan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan dimulai dari persepsi pelanggan yang merupakan penilaian total atas keunggulan suatu pelayanan. Sifat utama kualitas pelayanan terbagi dalam empat bagian yaitu tidak berwujud, variasi pelayanan, waktu produksi dan konsumsi bersamaan atau tidak terpisahkan dan jasa yang dihasilkan tidak tahan disimpan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan terbentuknya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan metode *Path Analysis* untuk menganalisis pola hubungan antar variabel agar dapat diketahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada pengujian sub-struktur 1, dapat diketahui bahwa variabel Tingkat Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja dan pada pengujian sub-struktur 2, diketahui bahwa variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Path Analysis*.

ABSTRACT

PT Citra Margatama Surabaya as an investor and administrator of the Toll Road Business Entity of the Waru Interchange - Juanda Airport. By prioritizing excellent service (service excellent) is one of the main goals in improving the quality of service (service quality) in order to achieve customer satisfaction as a cognitive assessment material about the performance of services that have been provided. Performance is the result of work in the quality and quantity that workers have achieved in carrying out their duties and responsibilities. While service quality is an elusive and abstract concept, which is defined as the level of excellence to fulfill customer desires starting from the customer's perception which is a total assessment of the superiority of a service. The main nature of service quality is divided into four parts, namely intangibility (intangibility), varied services (variability), concurrent production and consumption time or inseparability and perishability. Service quality is closely related to customer satisfaction and customer loyalty. Therefore, a Path Analysis method is needed to analyze the pattern of relationships between variables so that the direct and indirect effects of a set of independent (exogenous) variables on the dependent variable (endogenous) can be known. In testing sub-structure 1, it can be seen that the Satisfaction Level variable has a significant effect on Performance and on testing sub-structure 2, it is known that the variable Customer Satisfaction Level and Performance have a significant effect on Service Quality.

Keywords: Service Quality, Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Path Analysis.