

## ABSTRAKSI

**Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Bagian Penjualan PT. Nasmoco Majapahit Semarang.**

**Nama : Asti Vigiyanti**

**NIM : D2D 303 335**

**Jurusan : Administrasi Bisnis**

---

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari suatu pelayanan perusahaan. Demikian pula pada pelayanan bagian penjualan di PT. Nasmoco Majapahit Semarang, kepuasan pelanggan menciptakan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan dalam melayani pasar yang dirasa cukup potensial dengan situasi persaingan usaha yang semakin ketat.

Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang ditetapkan adalah masih ada keluhan pelanggan atas pelayanan bagian penjualan di PT. Nasmoco Majapahit Semarang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan bagian penjualan PT. Nasmoco Majapahit Semarang. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 103 responden (25% dari populasi). Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling*. Selanjutnya data mentah yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisa perhitungan rata-rata (*Importance – Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil dari perhitungan dengan menggunakan *Importance – Performance Analysis* menunjukkan bahwa:

1. Pelanggan merasa puas (4,03) untuk kualitas pelayanan berupa dimensi keandalan.
2. Pelanggan merasa puas (3,87) untuk kualitas pelayanan berupa dimensi daya tanggap.
3. Pelanggan merasa sangat puas (4,09) untuk kualitas pelayanan berupa dimensi jaminan.
4. Pelanggan merasa cukup puas (3,63) untuk kualitas pelayanan berupa dimensi empati.
5. Pelanggan merasa cukup puas (3,70) untuk kualitas pelayanan berupa dimensi bukti langsung.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 92,43%, menunjukkan bahwa pelayanan yang diharapkan pelanggan sebesar 100%, pelanggan baru memperoleh 92,43% dari PT. Nasmoco Majapahit Semarang. Perhitungan rata-rata dari rata-rata diperoleh angka sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa pelayanan secara umum pelanggan merasa puas.

Berdasarkan penjabaran pada diagram Kartesius maka dimensi mutu pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian adalah dimensi mutu pelayanan

empati. Sedangkan atribut-atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam hal peningkatan kinerja dari perusahaan adalah :

1. Kemampuan dan kecepatan karyawan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggannya. Sebab bila pelanggan tidak terlayani secara cepat dan tepat atas keluhan yang mereka sampaikan, dikhawatirkan hal tersebut dapat disampaikan kepada pelanggan yang lain (mouth to mouth communication).
2. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap mengatasi kesulitan dalam menentukan tipe produk yang diminati oleh pelanggan. Petugas pelayanan mengantarkan pelanggan ke show room dan memberikan penjelasan secukupnya tentang tipe produk yang tersedia sehingga pelanggan tersebut dapat memutuskan untuk menentukan mobil mana yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Kerapuhan penampilan dan kebersihan karyawan PT. Nasmoco Majapahit Semarang. Sebab hal itu menunjukkan salah satu citra positif karyawan dan sebagai langkah awal untuk bertransaksi lebih lanjut dengan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini disarankan pada pihak manajemen agar :

1. Bisa mempertahankan kinerja yang sudah baik sehingga pelanggan merasa puas sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan tentang kecepatan dan ketepatan dalam melayani pelanggannya.
3. Lebih memperhatikan lagi untuk menambah tempat parkir yang luas dan aman agar keamanan pelanggan dalam memarkir kendaraannya lebih terjaga dan pelanggan merasa nyaman, sehingga pelanggan tidak merasa sempit jika harus memarkir kendaraan mereka di PT. Nasmoco Majapahit Semarang.
4. Memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan. Hendaknya karyawan memberikan perhatian yang lebih agar pelanggan merasa senang jika kebutuhan dan keinginannya diperhatikan sesuai dengan yang diharapkannya.