

## ABSTRAKSI

**Judul** : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja PT. Nasmoco Kaligawe Semarang Unit Bengkel  
**Nama** : Arnie Pornamasari  
**NIM** : D0G 005 308  
**Jurusan** : Diploma III Pemasaran

---

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan berbagai ilmu pengetahuan dalam kehidupan manusia pada saat ini, menuntut keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki keterampilan di berbagai bidang, baik dalam bidang akademis maupun praktis untuk menghadapi perkembangan tersebut dibutuhkan SDM yang siap pakai di dunia kerja nantinya. Pada era globalisasi, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing secara global dan salah satu kunci sukses dalam suatu perusahaan terletak pada bagaimana perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Kualitas pelayanan tercermin pada kepuasan pelanggan untuk membeli dan menggunakan ulang produk dari perusahaan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan mobil Toyota terhadap kinerja PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan service yang diberikan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk menguraikan sifat-sifat suatu keadaan dengan sumber data primer, dimana pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sarana kuesioner kepada 88 responden yang melakukan service pada saat pengambilan data, untuk tehnik sampel digunakan metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif karena pengolahan data yang menggunakan metode statistik yaitu *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan tetapi dengan penaksiran kualitatif.

Dari hasil perhitungan antara tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan pelanggan maka akan diperoleh suatu tingkat kesesuaian atau kepuasan dari lima dimensi kualitas jasa sebesar 96,09%. Atribut yang perlu mendapat perhatian dalam lima dimensi kualitas jasa adalah atribut yang berada di kuadran A dalam diagram kartesius, yaitu Service Advisor memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, mekanik dapat menyelesaikan keluhan dan Service Advisor bertanggung jawab terhadap keluhan yang disampaikan.

Dari hasil penelitian ini dikemukakan saran pada perusahaan agar perusahaan dapat memperbaiki aspek yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan, sehingga pelanggan menjadi lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.