

## ABSTRAKSI

**Judul** : Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Astra International,Tbk–  
Nissan Diesel Unit Bengkel  
**Nama** : Palupi Anggayasti  
**NIM** : D0G 004360  
**Jurusan** : Diploma III Pemasaran

---

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan mobil dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan promosi diantara sekian banyaknya perusahaan mobil. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan mobil adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Dan bagi PT. Astra International,Tbk – Nissan Diesel, kepuasan pelanggan adalah segalanya sehingga harus selalu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan servis 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 40 responden yang melakukan servis pada saat pengambilan data atau metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif karena pengolahan data yang menggunakan metode statistik yaitu analisis tingkat kepentingan dan kinerja/ kepuasan pelanggan tetapi dengan penaksiran kualitatif.

Dari hasil perhitungan antara tingkat kerja perusahaan dengan tingkat kepentingan pelanggan maka diperoleh suatu tingkat kesesuaian atau kepuasan dari lima dimensi kualitas jasa sebesar 93,74%. Atribut yang perlu mendapat perhatian lebih dalam lima dimensi kualitas jasa adalah atribut yang berada di kuadran A dalam diagram kartesius. Baik perhitungan dari nilai tiap atribut dan nilai rata-rata tiap dimensi tidak ada yang berada pada kuadran A.

Dari hasil penelitian ini dikemukakan saran pada perusahaan agar perusahaan dapat memperbaiki aspek yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan dengan memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada karyawannya, sehingga pelanggan menjadi lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Astra International, Tbk – Nissan Diesel unit bengkel.