

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Pada PT. Sunmotor Indosentra Trada Main Dealer Suzuki Semarang

Nama : Laily Latifa

NIM : D0G 005 344

Jurusan : DIPLOMA III PEMASARAN

Pada era globalisasi, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing secara global dan salah satu kunci sukses dalam satu perusahaan terletak pada bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kualitas pelayanan tercermin pada kepuasan pelanggan untuk membeli dan menggunakan ulang produk dari perusahaan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan pada PT. Sunmotor Indosentra Trada Main Dealer Suzuki Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada PT. Sunmotor Indosentra Trada Main Dealer Suzuki Semarang. Dalam penelitian ini digunakan tipe penelitian diskriptif. Metode penelitian diskriptif kualitatif dipergunakan untuk mencari tingkat kepuasan pelanggan. Dalam pengolahan data digunakan tabulasi yang terdiri dari tabel induk dan tabel tunggal, dan untuk analisa data digunakan analisa perhitungan rata-rata dari tehnik pengukuran *Importance, Performance Analysis*.

Dari perhitungan antara tingkat kinerja pelayanan perusahaan dengan harapan pelanggan, maka akan diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari lima dimensi kualitas pelayanan sebesar 79%, sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan hanya mendapatkan penilaian cukup puas. Untuk tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing dimensi mutu pelayanan memiliki penilaian yang cukup beragam. Pada dimensi bukti langsung meandapatkan penilaian cukup puas, dimensi keandalan dinilai kurang puas, dimensi daya tanggap dinilai kurang puas, dimensi jaminan kurang puas, dan pada dimensi empati pelanggan dinilai puas oleh pelanggan. Atribut yang perlu mendapatkan perhatian dalam lima dimensi kualitas pelayanan pada PT. Sunmotor Indosentra Trada Main Dealer Suzuki Semarang adalah atribut yang berada di kuadran A dalam diagram Kartesius. Atribut ini menyebutkan bahwa proses yang dilakukan oleh kinerja pelayanan perusahaan atas pembelian yang berbelit-belit dan proses yang lama. Saran saran yang diberikan kepada PT. Sunmotor Indosentra Trada Main Dealer Suzuki Semarang hendaknya meningkatkan mutu pelayanan dengan cara menggunakan mutu teknologi perusahaan dan mempersingkat proses pembelian, salah satunya dengan cara salesman pada perusahaan melakukan follow up ke rumah calon pelanggan untuk *entry* data sekaligus survey pelanggan dengan menggunakan sistem computerize, selainitu perusahaan diharapkan bisa memperbaiki fasilitas layanan komputer secara online agar para salesman dapat menginput data pelanggannya sendiri. Dengan demikian hal ini dapat mempersingkat proses pembelian dengan demikian pelanggan tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk melakukan transaksi.