

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN

PADA ADI BENGKEL SERDANG BEDAGAI

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan

Program Diploma 3

OLEH:

**SITI AISYAH
NPM : 185301041**



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI

MEDAN

2021

ABSTRAK

Di masa sekarang ini, perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya Adi Bengkel Serdang Bedagai yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan khususnya perbaikan mobil. Mereka dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dan dapat kita ketahui bahwa kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2014:177) adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Serta dalam menciptakan kepuasan pelanggan kita harus lebih memperhatikan aspek pelayanan yang baik agar nantinya para pelanggan merasa puas akan jasa yang sudah kita berikan.

Subjek penelitian tugas akhir ini adalah Adi Bengkel Serdang Bedagai, sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan pada Adi Bengkel Serdang Bedagai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi serta teknik analisa data pada penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan pada Adi Bengkel dalam menciptakan kepuasan pelanggan belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal, dan masih terdapat beberapa kekurangan serta peran pelaku usaha dalam menerapkan aspek pelayanannya pun masih belum dikatakan baik.

Maka dari itu simpulan dan saran yang diberikan penulis untuk Adi Bengkel adalah harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan dengan baik dan pelaku usaha atau pemilik bengkel juga harus menerapkan beberapa kriteria aspek pelayanan yang baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Peran Pelaku Usaha.