

ABSTRAK

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *SERVICE ADVISOR* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO2000 RADEN INTAN

Oleh

Tasya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *service excellent* oleh *Service Advisor* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Auto2000 Raden Intan. Pelayanan yang diberikan oleh *Service Advisor* memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan selama proses servis kendaraan berlangsung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* oleh *Service Advisor* di Auto2000 Raden Intan telah dilakukan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan *Service Advisor* dalam memberikan penjelasan mengenai kondisi kendaraan, bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan, memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Selain itu, *Service Advisor* juga memberikan informasi biaya dan proses servis secara jelas sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik tersebut juga membantu membangun hubungan yang positif antara perusahaan dan pelanggan serta meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti karakter pelanggan yang berbeda-beda, kurangnya pemahaman pelanggan terhadap saran perbaikan kendaraan, gangguan teknis pada sistem pelayanan, serta adanya keluhan mengenai biaya servis. Namun, berbagai upaya terus dilakukan oleh pihak Auto2000 Raden Intan untuk mempertahankan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellent* oleh *Service Advisor* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Auto2000 Raden Intan.

Kata Kunci : *Service Excellent, Service advisor, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE BY SERVICE ADVISORS IN AN EFFORT TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT AUTO2000 RADEN INTAN

By

Tasya

This study aims to determine how excellent service is implemented by Service Advisors in an effort to increase customer satisfaction at Auto2000 Raden Intan. The service provided by Service Advisors plays a crucial role in creating comfort, trust, and customer satisfaction during the vehicle servicing process. The research method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of excellent service by Service Advisors at Auto2000 Raden Intan has been carried out well. This can be seen from the Service Advisors ability to provide explanations regarding vehicle conditions, be friendly and polite to customers, pay attention to customer complaints, and provide fast and responsive service. In addition, Service Advisors also provide clear information on costs and service processes so that customers feel more comfortable and confident in the service provided. This good service also helps build a positive relationship between the company and customers and increases customer loyalty to the services provided. However, in its implementation, several obstacles still arise, such as varying customer characteristics, customers lack of understanding of vehicle repair suggestions, technical problems in the service system, and complaints about service costs. However, Auto2000 Raden Intan continues to make various efforts to maintain service quality and improve customer satisfaction. Therefore, it can be concluded that the implementation of excellent service by Service Advisors has a positive impact on customer satisfaction at Auto2000 Raden Intan.

Keywords: Excellent Service, Service advisor, Customer Satisfaction