

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL PT ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA SALES OPERATION AUTO2000 RADEN INTAN

Oleh:

ADELIA DESTRIANI

Perkembangan industri otomotif kendaraan mobil berkembang pesat setiap tahunnya. Produk maupun jasa tidak lepas dari unsur pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan konsisten akan membuktikan kepada pelanggan bahwa jasa yang digunakan adalah jasa terbaik sehingga keluar dengan nilai yang akan memuaskan pelanggan.

Masalah yang terjadi pada penelitian ini adalah masih ada beberapa keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada bengkel PT Astra Internasional Tbk. Tso Auto2000 Raden Intan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) pada PT Astra Internasional Tbk. Tso Auto2000 Raden Intan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner sebanyak 50 responden. Sumber data penulis adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi dan studi pustaka.

Kesimpulan dari penulisan ini yaitu variabel bukti fisik (*tangible*) sebesar 95% kategori puas. Variabel empati (*emphaty*) sebesar 79% kategori puas, variabel kehandalan (*reability*) sebesar 77% kategori puas. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 91% kategori puas. Variabel jaminan (*assurance*) sebesar 89% kategori puas. Dari kelima variabel diatas yang memiliki skor paling tinggi adalah variabel bukti fisik (*tangible*) Sedangkan variabel dengan skor rendah yaitu variabel kehandalan (*responsiveness*).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan