

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA BENGKEL PADA PT TUNAS DWIPA MATRA DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Windri Yani**

PT Tunas Dwipa Matra merupakan salah satu perusahaan yang menjalankan usahanya dibidang penjualan dan pendistribusian sepeda motor Honda. PT Tunas Dwipa Matra berusaha untuk melayani pelanggan dan sepenuhnya memberikan kepuasan kepada konsumen secara langsung.

Masalah yang dihadapi yaitu masih adanya keluhan konsumen disetiap bulannya terbukti dari pelayanan jasa bengkel yang diberikan, hal ini dikarenakan konsumen belum sepenuhnya merasa puas terhadap jasa bengkel. Maka, permasalahan yang dapat diambil adalah apakah konsumen sudah merasa puas terhadap jasa bengkel pada PT Tunas Dwipa Matra.

Tujuan yang ingin dicapai dalam laporan ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap jasa bengkel pada PT Tunas Dwipa Matra di Bandar Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan cara menjelaskan fakta yang ada dilapangan dengan teori yang berhubungan dengan kepuasan konsumen terhadap jasa bengkel pada PT Tunas Dwipa Matra di Bandar Lampung.

Hasil pembahasan terhadap analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT Tunas Dwipa Matra dapat ditarik kesimpulan bahwa sepenuhnya cukup puas terhadap pelayanan PT Tunas Dwipa Matra. Kepuasan konsumen dirasakan pada dimensi empati (*Empathy*), keandalan (*Reliability*), dan ketanggapan (*Responsiveness*), sedangkan untuk hal bukti fisik (*Tangible*) dan keyakinan (*Assurance*) konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Saran yang dapat diberikan kepada PT Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung agar perusahaan melaksanakan empati (*Empathy*), karyawan bengkel harus lebih perhatian kepada konsumennya dan karyawan harus memperhatikan keramahan dan kejujuran, dan dalam pelaksanaan keandalan (*Reliability*), perusahaan harus menambah jumlah mekanik untuk mengurangi waktu tunggu antri yang berkepanjangan dan karyawan harus lebih melayani konsumen dalam pelayanan kartu service, sedangkan dalam pelaksanaan ketanggapan (*Responsiveness*), karyawan harus lebih memperhatikan keluhan-keluhan kendaraan sepeda motor konsumen.