

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung

Oleh

Roy Feryando Purba

Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perumahan di Bandar Lampung yang mempunyai banyak konsumen. Perusahaan perumahan ini mempunyai berbagai macam tipe rumah yaitu, rumah Tipe 36, Tipe 45, Tipe 54, Tipe 60, Ruko Tipe 33.

Pelayanan terhadap konsumen dapat diartikan dengan rangkaian-rangkaian kegiatan sikap dan perilaku karyawan dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan konsumen secara langsung ataupun tidak langsung. Setiap kegiatan dalam pelayanan terhadap konsumen adalah bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan, sehingga karyawan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik.

Roy Feryando Purba

Masalah yang di hadapi Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung adalah kurang baiknya proses pelayanan Sales Counter dan Customer Service terhadap konsumen.

Untuk itu permasalahan yang akan diangkat adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah sepenuhnya baik pada Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung?

Maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung. Selain itu mengetahui mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung.

Sebagai saran untuk Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung adalah terus meningkatkan pelayanan pada konsumen Perum Perumnas Regional II Cabang Lampung dari aspek dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).