

ABSTRAK

PELAYANAN SERVICE BENGKEL BODY REPAIR MOBIL PADA PT BUDI BERLIAN MOTOR LAMPUNG SELATAN (NATAR)

OLEH

M.NURUL PRATAMA

Perusahaan dalam memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara terpadu dengan cara memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan, dalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dalam hal ini perusahaan harus dapat melaksanakan kepuasan konsumen dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, agar pemasaran jasa ke pelanggan dapat berjalan dengan baik. Kepuasan konsumen dalam melakukan pelaksanaan pelayanan, perusahaan hendaknya dibuat berdasarkan informasi keinginan pelanggan terhadap produknya.

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam menjual jasa pelayanan service Bengkel Body Repair mobil belum dapat sepenuhnya memuaskan konsumen, permasalahan yang dikemukakan adalah apakah pelaksanaan pelayanan service kendaraan mobil yang diberikan oleh perusahaan sudah dilakukan dengan baik ?

Tujuan penelitian laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pelayanan jasa bengkel mobil pada PT. Budi Berlian Motor Natar terhadap keinginan dan kepuasan konsumen. Berdasarkan pelayanan terhadap konsumen dalam melakukan pelayanan jasa pada PT Budi Berlian Motor Natar yang telah dilakukan menunjukkan bahwa belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal dan tentunya akan mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap perkembangan volume penjualan jasa dengan demikian

PT Budi Berlian Motor Natar perlu meningkatkan lagi pelaksanaan pelayanan jasa bengkel yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam memperoleh laba dan keuntungan.

Sebaiknya PT Budi Berlian Motor Natar dapat melaksanakan perbaikan dalam melaksanakan kepuasan serta melakukan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelayanan.