

## **ABSTRAK**

### **TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN SPARE PARTS ALAT BERAT DI UNITED TRACTORS BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Mira Pratika**

PT United Tractors cabang Bandar Lampung yang beralamat di Jl.Zainal Abidin Pagar Alam no.79 Bandar Lampung merupakan perusahaan tunggal penjualan berbagai macam alat berat dan spare part antara lain merek KOMATSU dari Komatsu Ltd, Japan yang memiliki reputasi internasional.

Masalah yang dihadapi yaitu pencapaian target penjualan spare part pada PT. United Tractors yang rata-rata realisasi dari target penjualan dalam empat tahun terakhir yaitu hanya 87,2%.Hal ini menunjukkan masih belum optimalnya pencapaian target penjualan pada PT United Tractors, yang salah satu faktor penyebabnya antara lain pelayanan penjualan spare part yang kurang maksimal yang diberikan PT United Tractors kepada pelanggannya. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis merumuskan masalah “Apakah PT United Tractors cabang Bandar Lampung telah melakukan pelayanan penjualan spare part dengan baik?”.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui target pelayanan penjualan terhadap pelanggan di PT. United Tractors Bandar Lampung. Manfaat penelitian ini yaitu sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam melaksanakan sistem tinjauan pelayanan spare part.

Dalam penelitian ini menggunakan konsep TERRA. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa *Tangible* tentang keramahan, penampilan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik, *emphaty* tentang perhatian karyawan dan fasilitas bagi pelanggan sudah baik, *responsiveness* tentang pemahaman karyawan dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik, *realibility* tentang ketanggapan dan kesiapan karyawan membantu kebutuhan pelanggan sudah baik, dan *assurance* tentang pengetahuan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Saran yang diajukan kepada PT. United Tractors yaitu, sebaiknya United Tractors Bandar Lampung harus lebih meningkatkan penampilan fisik karyawannya, sebaiknya United Tractors Bandar Lampung harus lebih meningkatkan perhatian maksimal dan memberikan fasilitas yang lebih kepada pelanggannya, sebaiknya United Tractors Bandar Lampung memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat lebih memberikan perhatian ekstra terhadap pelanggan, tanggap dan handal dalam memberikan pelayanan, serta dapat meningkatkan pengetahuan karyawan tentang produk-produk spare part yang dijual.

***Kata Kunci : Pelayanan, Tangibles, Empahty, Responsiveness, Reability, and Assurance***