

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN PT PERKEBUNAN NUSANTARA VII (PERSERO) BANDAR LAMPUNG**

**OLEH  
RAHMA WATI**

PT Perkebunan Nusantara VII ( Persero ) yang terletak di Jl. Teuku Umar No. 300 Bandar Lampung merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara Indonesia di sektor perkebunan, dengan mengelola berbagai komoditi seperti karet, teh, kelapa sawit, dan tebu. Usaha ditumbuhkan dengan jalan mengembangkan usaha berbasis bisnis inti yang mengarah ke integrasi vertikal. PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) melakukan kegiatan ekspor ke dalam negeri dan luar negeri.

Masalah yang dihadapi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung yaitu lamanya antrian dalam penyerahan barang dalam jangka waktu pendek (jam) yang masih belum terlaksana dengan baik, maka permasalahan yang diajukan adalah apakah tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik?

## **RAHMA WATI**

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung.

Metodologi data yang digunakan adalah metode kuantitatif, karena data yang dihasilkan menggunakan perhitungan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

Hasil pengamatan terhadap tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) yaitu konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero), sedangkan untuk hal keandalan (*reliability*) konsumen belum sepenuhnya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung.

Saran yang dapat diberikan kepada PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung sebaiknya memperbaiki pelayanan terhadap hal keandalan, seperti lamanya antrian pengambilan barang yang sepenuhnya belum terlaksana dengan baik maka pelayanan harus lebih cepat tanggap dalam penyerahan barang, karena semakin baik pelayanan yang dilakukan kepada konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan.