

ABSTRAK

TINJAUAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT UNITED TRACTORS Tbk BANDAR LAMPUNG

Oleh

Ria Novita Sari

PT United Tractors Tbk cabang Bandar Lampung beralamat di Jl.Zainal Abidin Pagar Alam no.79 Bandar Lampung merupakan perusahaan tunggal yang menjual berbagai macam alat berat dan suku cadang antara lain KOMATSU dari Komatsu Ltd Japan yang memiliki reputasi Internasional.

Masalah yang dihadapi yaitu pencapaian target penjualan suku cadang pada PT United Tractors Tbk Bandar Lampung yang rata-rata realisasi dari target penjualan dalam empat tahun terakhir yaitu hanya 87,1%. Hal ini menunjukkan masih belum optimalnya pencapaian target penjualan pada PT United Tractors Tbk Bandar Lampung. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti merumuskan masalah “Apakah pelayanan terhadap pelanggan yang telah

dilakukan PT United Tractors Tbk Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik?''.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada PT United Tractors Tbk Bandar Lampung. Manfaat penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam melaksanakan tinjauan layanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas.

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, *Reability* 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 Tbk Bandar Lampung yaitu: Selain meningkatkan kinerja karyawan PT United Tractors Tbk Bandar Lampung perlu mengadakan pelayanan jual beli secara online, jadi mempermudah pelanggan dalam membeli spare part yang dibutuhkan tanpa datang langsung ke perusahaan.

Kata Kunci : *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reability, and Assurance.*