

ABSTRAK

Faisal Hidayat. 2020 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis di PT. Agung Toyota Duri

Masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, sehingga membuat kualitas pelayanan servis yang dihasilkan menjadi rendah dan tidak memuaskan konsumen. Maka dari itu pelayanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan loyal kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus menjalankan usahanya dengan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan servis di PT. Agung Toyota Duri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey analitik. Maka didapatkan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Agung Toyota Duri diklasifikasikan “Sedang” dengan tingkat capaian sebesar 52,95%.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Survey analitik, Kualitas pelayanan.