

Peran parts division pt.astra international -auto 2000 cabang pramuka dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan sukucadang

Bertha Deva, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73876&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat sekarang ini, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan suatu strategi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas, harga yang kompetitif dan pelayanan purna jual dari produk yang dibelinya. Kepuasan pelanggan akan menimbulkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, yang akhirnya terjadi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang akan memberikan rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.

Auto 2000 merupakan main dealer dari PT Toyota Astra Motor, adapun salah satu bidang usahanya adalah penjualan sukucadang yang disertai dengan pelayanan yang profesional. Usaha pelayanan tersebut memerlukan penanganan yang serius agar tetap survive sehingga pada akhirnya dapat memenangkan persaingan yang semakin berat seiring dengan keadaan perekonomian yang terpuruk dewasa ini.

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan penjualan sukucadang khususnya pada penjualan langsung yang ada di Auto 2000 Cabang Pramuka menurut persepsi pelanggan dan harapan pelanggan dalam penyajian pelayanan. Dalam mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi :

1. Tampilan fisik (tangibles)
2. Kemampuan mewujudkan janji (reliability)
3. Ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness)
4. Kemampuan memberi jaminan layanan (assurance)
5. Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (empathy)

(Zeithaml, et, al., 1990:26)

Berdasarkan kelima dimensi tersebut di atas, dan dari hasil penelitian terhadap persepsi responden, dapat diketahui bahwa pelanggan "puas" terhadap kualitas layanan penjualan sukucadang, terutama dalam hal tampilan fisik (tangibles), kemampuan mewujudkan janji (reliability), kemampuan memberikan jaminan pelayanan (assurance) dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (empathy). Sedangkan untuk tanggapan dalam memberi layanan (responsiveness) responden memberi penilaian "sangat puas".

Secara umum kualitas layanan yang diberikan oleh bagian penjualan sukucadang langsung Auto 2000 Cabang Pramuka termasuk dalam katagori "puas". Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar dapat mencapai katagori sangat puas.