

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan PT Mass Sarana Motorama (NV Mass) di Jakarta Pusat**

NV Mass merupakan salah satu pelaku usaha Dealer Resmi Mercedes-Benz bergerak bidang automotive perbengkelan service, penjualan part dan pembelian unit mobil dan sudah memiliki banyak pelanggan. Melihat kondisi lapangan dan siap bersaing dengan Dealer Resmi Mercedes-Benz lainnya, agar usaha yang dijalankan tetap bisa maju salah satu strategi yang dilakukan NV Mass adalah dengan mengetahui dan memahami pelanggan atau calon pelanggannya dengan mengerti akan kebutuhan pelanggan sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dealer NV Mass.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis membuat pokok permasalahan sebagai berikut : Apakah dimensi *Service Quality* ( *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliabitily* ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dealer NV Mass ? Dari dimensi *Service Quality* manakah yang menjadi prioritas untuk dipertahankan dan menjadi prioritas diperbaiki/ditingkatkan ? Bagaimana bentuk perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan di Dealer NV Mass ?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual (*Service Quality*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam mempertahankan, diperbaiki/ditingkatkan pelayanan Dealer NV Mass.

Dari hasil penelitian, analisa dan interpestasi data adalah berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui ada 3 butir/indikator dimensi pelayanan yang menjadi prioritas untuk segera dilaksanakan karena belum sesuai dengan harapan pelanggan, ada 4 butir/indikator dimensi pelayanan prima yang perlu dipertahankan karena telah sesuai dengan harapan pelanggan, ada 6 butir/indikator dimensi pelayanan prima yang tidak harus segera dilaksanakan karena dinilai tidak perlu penting oleh pelanggan, dan 2 butir/indikator yang berlebihan dilaksanakan.

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dikemukakan pada Bab V, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci : Metode Servqual Dealer Mobil NV Mass