

## ABSTRAK

Dalam hal pelayanan purna jual merupakan salah satu unsur penting meningkatkan kepuasan pelanggan dibidang usaha. Perusahaan harus memberikan perhatian khusus dalam pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Atas tersebut, penulis tertarik menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan pelayanan purna jual pada bagian service di Auto 2000 cabang Soekarno-Hatta Bandung”**.

PT. Astra International Tbk. Atau Auto 2000 adalah *main dealer* terbesar Toyota di Indonesia dan sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang perawatan, perbaikan suku cadang serta penjualan kendaraan, yang telah dikenal dengan kualitas produknya yang dipercaya oleh hampir seluruh masyarakat. Selain menjual juga menyediakan jasa *service*, Auto 2000 juga memberikan layanan purna jual kepada konsumen secara langsung. Adapun tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk membahas mengenai pelayanan purna jual, tanggapan konsumen terhadap layanan purna jual, masalah yang dihadapi serta upaya yang dilakukan oleh Auto 2000 cabang Soekarno-Hatta Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa dan objek berupa orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan *variable-variabel* yang bisa dijelaskan baik secara angka-angka maupun dengan kata-kata. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan penelitian wawancara, observasi, dan penelitian kepustakaan.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan purna jual yang diberikan oleh Auto 2000 cabang Soekarno-Hatta Bandung telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang terdapat pada penanganan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penulis menyarankan pada Auto 2000 cabang Soekarno-Hatta Bandung untuk selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, selalu memperhatikan apa yang diinginkan oleh para pelanggan baik saat *service* akan dilakukan maupun setelah *service* kendaraan selesai dikerjakan.

Kata Kunci : Pelayanan Purna Jual

## ABSTRACT

*In terms of after sales service is one important element to improve customer satisfaction in the business field. Companies should pay special attention to services to satisfy customers. Above, the authors are interested in preparing the Final Report with the title “**Tinjauan pelayanan purna jual pada bagian service di Auto 2000 cabang Soekarno-Hatta Bandung**”.*

*PT. Astra International Tbk. Or Auto 2000 is the largest dealer of Toyota in Indonesia and as one of the service companies engaged in the maintenance, repair of spare parts and vehicle sales, which has been known for the quality of its products are believed by almost the whole community. In addition to selling also provides service services, Auto 2000 also provides after-sales service to consumers directly. The purpose of writing this Final Report is to discuss about after sales service, customer feedback to after sales service, problems faced and efforts made by Auto 2000 branch Soekarno-Hatta Bandung.*

*The method used in this study is descriptive, research that aims to explain and describe a state, event and object of a person, or anything related to variables that can be explained both in numbers and with words. Data collection techniques used are by using research interviews, observation, and research literature*

*Then it can be concluded that after-sales service provided by Auto 2000 branch of Soekarno-Hatta Bandung has been well implemented. This can be seen from the results of research contained in the handling of customer complaints. Therefore, the authors suggest in Auto 2000 branch of Soekarno-Hatta Bandung to always maintain good relationship with the customer, always pay attention to what desired by the customer both when service will be done and after service of vehicle done.*

*Keywords: After Sales Service*