

ABSTRAK

Pelayanan purna jual merupakan unsur yang paling penting didalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada kegiatan pelayanan purna jual dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Atas dasar tersebut, penulis tertarik menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Pelayanan Purna Jual Pada Bagian Service Di Auto 2000 cabang Suci 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 dan 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 Suci Bandung dalam mengatasi masalah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa dan objek berupa orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun 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 Suci Bandung telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil penelitian yang terdapat pada penanganan keluhan pelanggan.

Oleh karena itu penulis menyarankan pada Auto 2000 cabang Suci Bandung untuk selalu menjaga hubungan yang baik dengan para *customer* serta selalu memperhatikan apa yang diinginkan oleh para *customer* baik saat *service* akan dilakukan maupun setelah *service* kendaraan selesai dikerjakan.

Kata Kunci : Pelayanan Purna Jual

ABSTRACT

After-sales service is the most important element in the effort to increase customer satisfaction. Companies must pay special attention to after-sales service in terms of satisfying customers' needs and provide services to satisfy customers. On this basis, the author is interested to create final report entitled **“Tinjauan Pelayanan Purna Jual Pada Bagian Service Di Auto 2000 cabang Suci Bandung”**.

PT. Astra International Tbk. Or Auto 2000 is the largest main dealer of Toyota in Indonesia and as one of the service companies engaged in, maintenance, repair of spare parts and vehicle sales, which have been known for the quality of its products are trusted by almost the whole of society. In addition to sell and provide service, Auto 2000 also provides after-sales service to consumers directly. The purpose of writing this final report is to discuss the after-sales service, consumer responses to after-sales service, the problems encountered and efforts made by Auto 2000 branch in Suci, Bandung in solving the problem.

The method used in this research is descriptive. The research aims to describe a situation, events and objects such as people, or everything related to variables that can be explained both by numbers and words. Data collection techniques are research interviews, observation, and library research.

It can be concluded that the after sales service provided by Auto 2000 Holy Bandung branch has been implemented properly. It can be seen from the results contained in the handling of customer complaints.

Therefore the author suggests the 2000 Auto branch in Suci, Bandung to always maintain a good relationship with the customer and always pay attention to what is wanted by the customer both when service will be performed and after the service vehicle completed.

Keywords : After Sales Service