

## ABSTRAK

Kualitas jasa merupakan unsur yang penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat mewujudkan tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada kegiatan pelaksanaan kualitas jasa dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk memuaskan pelanggan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Atas dasar itu, penulis tertarik menyusun Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “TINJAUAN PELAKSANAAN KUALITAS JASA PADA BB-MART CIKUTRA BANDUNG”.

BB-Mart merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan besi baja dan matrial bangunan secara grosir. BB-Mart menyadari akan pentingnya seorang pelanggan untuk mencapai tujuan perusahaan serta keberlangsungan perusahaan untuk jangka panjang dengan melihat persaingan yang semakin kompetitif, sehingga salah satu cara untuk dapat meraih atau mempertahankan pelanggan yaitu dengan melaksanakan kualitas jasa yang prima.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis membahas secara teori pelaksanaan kualitas jasa yang dilaksanakan BB-Mart, proses pelaksanaan kualitas jasa kepada pelanggan, masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas jasa, serta bagaimana menghadapi keluhan pelanggan selama pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh BB-Mart.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang berusaha untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Berdasarkan penelitian lapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas jasa di BB-Mart telah dilaksanakan dengan baik, meskipun dalam pelaksanaanya masih terdapat kekurangan serta hambatan-hambatan. Tetapi perusahaan juga harus mempunyai solusi yang tepat untuk menyelesaikan hambatan-hambatan tersebut.

Oleh karena itu, penulis menyarankan BB-Mart untuk lebih menjaga hubungan baik dengan konsumen atau pelanggan demi meningkatkan kualitas jasa yang lebih optimal dan perusahaan hendaknya tetap menjaga nama baik dan tetap menjalankan serta memperbaiki pelaksanaan kualitas jasa.