

ABSTRAK

PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVICE DI PT TUNAS MOBILINDO PARAMA

Oleh
Angelina Jessica Prasetyaningtyas

NIM : 1718005

Administrasi Bisnis Otomotif

Bidang industri otomotif adalah salah satu industri yang sangat berkembang pesat dan sangat berpengaruh pada saat ini dimana dapat menumbuhkan perekonomian nasional, dimana pemerintah harus ikut serta dan mendukung perkembangan industri otomotif supaya dapat bersaing di era industry 4.0. PT Tunas Mobilindo Parama (BMW Tunas Tebet) merupakan dealer resmi merek BMW yang berkembang dan maju serta melayani kegiatan bisnis 3S (Sales, Service, Spareparts) kendaraan merek BMW. Pelanggan jasa service PT Tunas Mobilindo Parama pada tahun 2020-2021 tidak stabil dan tidak memenuhi target yang diberikan oleh BMW Indonesia, ini ditunjukkan dari jumlah pelanggan yang datang setiap bulannya pada tahun 2020-2021. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan guna mengetahui penyebab menurunnya jumlah pelanggan jasa service PT Tunas Mobilindo Parama (BMW Tunas Tebet). Penelitian ini bersifat kuantitatif yang menggunakan kuesioner penelitian yang telah disebarakan kepada seluruh pelanggan PT Tunas Mobilindo Parama yang selanjutnya akan diolah menggunakan alat analisis regresi dan menggunakan program SPSS.

Kata Kunci : Loyalitas, Kepuasan, Jasa Service, Nilai Pelanggan