

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN PURNA JUAL MOBIL SUZUKI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* PADA PT CITRA ASRI BUANA-CIPUTAT**

Oleh

**Meri Apriani Utami**

**1719006**

**(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif )**

Dari latar belakang perusahaan yang mengalami penurunan jumlah konsumen terhadap kualitas pelayanan. Yaitu, penurunan *service* unit yang masuk pada setiap tahunnya. Dimana dari data penurunan unit sejak Tahun 2019 – 2022 mengalami penurunan sebanyak 3.685 unit dari 4 tahun terakhir. Penelitian mengambil sampel sebanyak 20 orang, dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction index (CSI)

Hasil penelitian ini yaitu Bengkel Citra Asri Buana telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Namun hasil dari beberapa indikator yang belum bisa memuaskan pelanggan diantaranya, Ketelitian *Service advisor*, Letak Informasi harga *service*, Fasilitas ruang tunggu dan Ketelitian mekanik. Maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kepentingan atau harapan pelanggan yang belum terpenuhi oleh Bengkel Citra Asri Buana Cabang Ciputat, hal tersebut bisa dilihat dari hasil nilai Customer Satisfaction index yang diperoleh yaitu 0,647 atau 64,7% dengan kriteria “Cukup Puas”. Adapun hal yang perlu dilakukan dalam perbaikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu faktor faktor yang mendapatkan dengan nilai rata rata rendah.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Customer Staticfaction Index (CSI)*, Kualitas Pelayanan**