

RINGKASAN

VERA NOLISA MANURUNG (2013) "PENGARUH KUALITAS TERHADAP PELANGGAN PADA DINAS PERHUBUNGAN PENGUJIAN KENDERAAN BERMOTOR"

Dibawah Bimbingan Prof. Dr. H. Sya'ad Efendi, SE, MSi. Selaku Pembimbing I, dan Dra. Isnainiab LKS, MMA Selaku Pembimbing II.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di era globalisasi setiap perusahaan harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan. Orientasi dunia pemasaran (marketing) telah mengalami perubahan dan *profit oriented* kepada *customer satisfied oriented*. Dalam hal ini setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan dengan cara berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang menitikberatkan kepada pemenuhan dan keinginan pelanggan.

Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan, hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas, maka pelanggan akan merasa mendapat kepuasan dan dihargai sehingga tetap merasakan senang untuk menjadi pelanggan perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan berarti pelanggan menginginkan pelayanan yang baik mulai dari penerimaan pelayanan, pendaftaran pelayanan, konsultasi, fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu yang sejuk, bersih dan rapi serta ketersediaan fasilitas kantin, musholla dan lain-lain. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan