

RINGKESAN

Yamaha JG Bandung nyaéta dealer Yamaha anu aya di Kota Bandung, tepatna di Jalan BKR No.5 Lingkar Selatan Cijagra, Cijagra, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40265, ieu mangrupikeun komitmen Yamaha Motor pikeun nyayogikeun jasa penjualan motor Yamaha anu gampang sareng jasa purna jual sapertos servis berkala, perbaikan motor sareng penjualan suku cadang pikeun masarakat di sekitar Kota Bandung.

Tujuan tina ieu panalungtikan: (1) mikanyaho gambaran umum JG Yamaha Bandung (2) mikanyaho impleméntasi kualitas palayanan jeung kasugemaan palanggan di JG Yamaha Bandung (3) mikanyaho sabaraha pangaruh kualitas palayanan kana kapuasan palanggan di JG Yamaha Bandung. (4) Mengetahui kendala dan usaha pada masalah JG Yamaha Bandung.

Hasil tina ieu panalungtikan nuduhkeun yén: (1) Aya kapuasan pelanggan 55% sedengkeun sésana 45% dipangaruhan ku fakta séjén, (2) Pangaruh kualitas palayanan baris ngaronjatkeun konsumen anu baris mekarkeun pausahaan, kualitas palayanan bakal ngabimbing konsumen ka arah anu paling penting pikeun pausahaan, (3) Hambatan SDM (SDM) anu terbatas dina palayanan sarta tacan digarap sacara optimal dina ngalaksanakeun pagawéan, sareng teu aya motivasi pikeun ngalayanan konsumen kalayan Pangsaéna, JG Yamaha Bandung henteu tiasa nahan para nasabahna sahingga seueur palanggan ngalih ka produk anu sanés.

Dumasar kana hasil panalungtikan, rékoméndasi téh saperti ieu di handap: (1) Pangurus YG Yamaha Bandung dipiharep bisa leuwih ngamotivasi sangkan pagawé bisa leuwih ngalayanan konsumén sangkan bisa nahan konsuménna. (2) JG Yamaha Bandung. Khususna, manajer diharepkeun masihan pituduh sareng ngawaskeun ka karyawanna sareng ngalaksanakeun evaluasi pikeun ngajaga para nasabahna.

Kécap Konci: Kualitas Palayanan sareng Kapuasan Pelanggan