

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN JASA SERVICE SEPEDA MOTOR MEREK HONDA DI BENGKEL RESMI PT.CAPELLA DINAMIK NUSANTARA KECAMATAN SUKAJADI PEKANBARU

Oleh

EGAN RANDY MANALU

1561201237

PT.Capella Dinamik Nusantara Kecamatan Sukajadi Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan bengkel resmi yang bergerak dalam bisnis penjualan dan jasa dapat melakukan pemeliharaan dan service sepeda motor yang selalu memberikan pelayanan yang baik pada konsumen. Terjadinya penurunan pada target pelayanan jasa pada PT.Capella Dinamik Nusantara Kecamatan Sukajadi Pekanbaru, ada kaitannya dengan jasa pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Merek Honda Di Bengkel Resmi PT.Capella Dinamik Nusantara Kecamatan Sukajadi Pekanbaru**”.

Peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target pelayanan jasa pada PT.Capella Dinamik Nusantara Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Konsumen sebagai populasi objek dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dan jenis data yang digunakan data kualitatif dan kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya pelayanan jasa pada PT.Capella Dinamik Nusantara Kecamatan Sukajadi Pekanbaru ialah Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan.

Kata kunci : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan