

ABSTRAK

Nama : Ade Julia Novita Sitohang
Program Studi : Akuntansi
Judul : Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Penjualan
Jasa Servis pada PT Agung Automall Batu Ampar

Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang sudah diberikan oleh bagian layanan jasa servis PT Agung Automall Batu Ampar. Responden dalam penelitian ini adalah *customer* layanan jasa servis PT Agung Automall Batu Ampar pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2013. Adapun teknik survei yang digunakan ialah menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung kepada responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa servis pada PT Agung Automall Batu Ampar secara keseluruhan sudah cukup baik, yaitu dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 86%, dan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada variabel keandalan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Layanan, Penjualan Jasa