

INTISARI

Tugas Akhir ini bertemakan “*Analisis Pelayanan Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Di Astra Honda Motor Kaliurang*.” Tujuan dari tugas akhir ini adalah menganalisis pelayanan karyawan di Astra Honda Motor Kaliurang dan kepuasan konsumen di Astra Honda Motor . Langkah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara langsung kepada konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif karena penelitian dilakukan dengan kuesioner dan menggunakan beberapa data untuk mendukung hasil penelitian agar lebih maksimal. Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif, dengan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan di Astra Honda Motor Kaliurang sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan dapat menciptakan kepuasan di hati konsumen. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan analisis yang telah dilakukan oleh penulis.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan.

ABSTRACT

This final project entitled "Analysis of Employee Services And Customer Satisfaction In Astra Honda Motor Kaliurang. Tujuan of this thesis was to analyze the service employees at Astra Honda Motor Ground and consumer satisfaction at Astra Honda Motor. Measures used in this research is by using questionnaires and interviews directly to consumers. This research is a descriptive research because research conducted by questionnaire and use some data to support research for more leverage. The type of data this study is qualitative data, with the data presented in the form of words that implies. The results showed that the service employees at Astra Honda Motor Kaliurang is good enough to give pelayanan and can create satisfaction in the hearts of consumers. This statement can be proved by the analysis conducted by the authors.

Keywords: service, satisfaction.