

PENTINGNYA PE LAYANAN PRIMA PADA PT. WAHANA WIRAWAN MANADO

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ahli Madya (AMD)
Pada Program Studi Manajemen Pemasaran*

Oleh

FIBY TAWAS
NIM : 15 025 006



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
2018**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penulisan.....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	3
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.2 Landasan Teori.....	5
2.1 Pengertian pelayanan	5
2.2 Tujuan dan manfaat pelayanan	8
2.3 Proses pelayanan prima.....	10
2.4 Empat karakteristik pelayanan	14
2.5 5 Dimensi pelayanan prima	15
2.6 Tinjauan Pustaka.....	17
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
2.3 Gambaran Umum Perusahaan	19
2.4 Sejarah Perusahaan	19
2.5 Visi dan Misi.....	20
2.6 Logo Perusahaan.....	21
2.6.1 Struktur organisasi.....	22
2.7 Sumber Daya Perusahaan	21
2.8 Deskripsi pekerjaan.....	23
2.8.1 Uraian pekerjaan	23
2.8.2 Pembahasan.....	33

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	39
4.2 Saran	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya era saat ini, persaingan semakin ketat banyak sekali perusahaan-perusahaan yang berdiri dan bergerak di bidang industri. Diantara beragam alat transportasi yang telah dikembangkan, mobil menempati peran yang sangat penting yang sangat penting di bidang transportasi, khususnya di negara-negara berkembang seperti indonesia. Sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dan menjadi pelanggan setia. Menurut pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu (Swastika, 2005: 3). pelayanan adalah....pelayanan prima.... mencari menurut para ahli²

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menemukan permasalahan yang dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas ruangan yang belum maksimal seperti AC

2. Karyawan belum bisa menepati janji
3. Pelayanan yang lambat
4. Karyawan belum bisa berkomunikasi
5. Kurangnya perhatian dari karyawan

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian di atas yang telah dikemukakan, maka dapat disajikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Prima pada PT. Wahana wirawan manado?

1.5 Tujuan dan amanfaat

1. Tujuan

Untuk mengetahui pelayanan Prima pada PT. Wahana Wirawan Manado

2. Manfaat

- a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan pengalaman dan wawasan mengenai pentingnya pelayanan Prima dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanan Prima terhadap konsumen.

- c. Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Manado Khususnya jurusan Administrasi Bisnis.

1.6 Teknik Penulisan

1.6.1 Metodologi penelitian

1.6.2 Waktu dan Tempat

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis melakukan penelitian pada tempat di aman penulis melakukan praktik kerja lapangan yaitu pada PT. Wahan Wirawan Manado, yang berlokasi di jl. RE Martadinata dendengan luar, Paal 2. Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada bulan februari hingga bulan Mei 2018.

1.6.3 Jenis dan Metodologi penelitian

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke perusahaan pada waktu praktik kerja lapangan.

1.6.4 jenis Data dan Metode Pengmpulan Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan pada PT. Wahana Wirawan Manado

2. Data sekunder yaitu penelitian ini penulis menggunakan buku-buku panduan serta internet sesuai dengan judul yaitu pentingnya pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.

1.6.5 Metode Analisis

Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan, maka penulis menggunakan analisa “*Descriptive*” Yaitu dengan cara melakukan pengamatan

secara langsung dan mendeskripsikan teori serta menceriatakan tentang fakta yang diamati penulis di PT. Wahana Wiarawan Manado.