

## ABSTRAK

PT. Agung Toyota Pal 10 jambi merupakan salah satu cabang yang sudah tumbuh besar jadi dealer utama serta eksklusif di kota Jambi, selain itu PT. Agung Toyota Pal 10 jambi memiliki tempat servis terlengkap, baik untuk bagian mesin maupun body and paint yang di tangani langsung oleh teknisi yang ahli dan professional. Selain itu memiliki tempat yang luas dan strategis serta terdapat ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang lengkap bagi konsumen yang sedang melakukan servis kendaraan. Dalam melaksanakan strategi peningkatan kualitas pelayanan PT Agung Toyota pal 10 jambi terutama bagian Body And Paint menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, dalam hal ini peneliti mengikuti kegiatan kuliah magang di PT Agung Toyota pal 10 Jambi ikut melaksanakan kegiatan tersebut dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik, kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu Follow Up, guna pelanggan untuk mengetahui Asuransi Allrisk dan TLO masih aktif atau tidak, perpanjang asuransi allrisk, claim asuransi, memberikan informasi kepada pelanggan pada saat mobil masuk dan keluar. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi yaitu menggunakan kuesioner dan follow up secara langsung, follow up yang dilakukan oleh penulis adalah bertanya tentang perbaikan mobil yang sudah dikerjakan oleh team bengkel body agung toyota pal 10 jambi/body and paint, apakah ada keluhan. Jika tidak ada maka kesempatan bagi penulis untuk bertanya tentang penilaian/angka yang akan diberikan oleh pelanggan dari 1-10, dari penilai/angka yang didapatkan oleh penulis dari pelanggan hampir keseluruhan memberikan nilai terbaik yaitu angka 9 dan 10, pelanggan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh team bengkel agung toyota pal 10 jambi terutama body and paint. Saran dan Rekomendasi yang dilakukan oleh PT Agung Toyota Pal 10 Jambi adalah memahami kebutuhan pelanggan: Fokus pada pemahaman mendalam tentang apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan. Dengan memahami kebutuhan pelanggan PT Agung Toyota Pal 10 Jambi dapat mengarahkan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Memberikan pelayanan pelanggan dengan Hormat: Pelanggan harus selalu dilayani dengan sopan dan ramah. Karyawan Toyota harus dilatih untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, baik di dealer maupun dalam layanan purna jual.

Kata kunci : Strategi, Peningkatan, Kualitas, Pelayanan, Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi is one of the branches that has grown to become the main and exclusive dealer in the city of Jambi, in addition to PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi has the most complete service place, both for engine parts and body and paint which are handled directly by expert and professional technicians. In addition, it has a spacious and strategic place and there is a comfortable waiting room and complete facilities for consumers who are servicing vehicles. In implementing the strategy of improving the quality of service of PT Agung Toyota pal 10 Jambi, especially the Body And Paint section provides various customer needs in accordance with customer wishes, in this case the researcher participated in the internship lecture activity at PT Agung Toyota pal 10 Jambi participated in carrying out the activity by providing the best quality of service, the activities carried out by the researcher were Follow Up, In order for customers to find out whether Allrisk Insurance and TLO are still active or not, extend Allrisk insurance, claim insurance, provide information to customers when the car enters and exits. Improving the quality of services carried out by PT. Agung Toyota Pal 10 Jambi is using questionnaires and follow-up directly, the follow-up carried out by the author is to ask about car repairs that have been done by the Agung Toyota Pal 10 Jambi body workshop team/body and paint, whether there are any complaints. If there is no opportunity for the researcher to ask about the assessment/number that will be given by the customer from 1-10, from the evaluation/number obtained by the researcher from the customer almost all gives the best score, namely the numbers 9 and 10, the customer feels very satisfied with the quality of service carried out by the Toyota Pal 10 Jambi Agung Workshop Team, especially Body and Paint. The advice and recommendations made by PT Agung Toyota Pal 10 Jambi are to understand the needs of customers: Focus on a deep understanding of what customers want and expect. By understanding the needs of customers, PT Agung Toyota Pal 10 Jambi can direct customers by providing the best service. Provide customer service with Respect: Customers should always be served politely and friendly. Toyota employees must be trained to provide a positive experience to customers, both at the dealership and in after-sales service.*

*Kata kunci : Strategy, Improvement, Quality, Service, Customer*