

## ABSTRAK

**Stevin A. Taib. 932 310 071. “Pelayanan Prima Pada PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Gorontalo”.** Jalur Makalah, Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. 2013. Pembimbingan I Bapak Irwan Yantu S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Ibu Radia Hafid, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan/konsumen serta prosedur yang dilakukan oleh pihak PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Gorontalo.

Dalam penelitian ini, peran peneliti adalah sebagai pelaku utama yang terlibat langsung dalam pengumpulan data melalui observasi dan wawancara sehingga data yang dikumpulkan benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam teknik pengumpulan data, dilakukan dua langkah, langkah pertama adalah observasi, pengamatan secara langsung aktifitas-aktifitas yang terjadi di lokasi penelitian, langkah ke dua yaitu wawancara, untuk mengetahui secara pasti masalah yang ada dalam penyelenggaraan sistem pelayanannya pada PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Gorontalo.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Gorontalo belum maksimal. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya komunikasi antara karyawan. Berkaitan dengan tujuan tersebut, maka yang menjadi harapan dalam penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang Gorontalo dan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Prima