

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PT. HASRAT ABADI DIVISI YAMAHA MOTOR  
CABANG TELAGA**

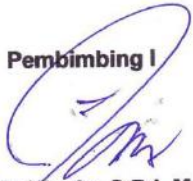
**SKRIPSI**

**OLEH**

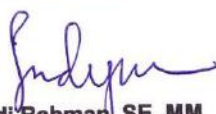
**FILMA HULANTU  
931412105**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**


**Pembimbing I**

  
**Rafli Hineho, S.Pd, M.Si**  
**Nip. 19730618 199903 1 001**

**Pembimbing II**

  
**Endi Rahman, SE, MM**  
**Nip. 19800613 200912 1 004**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen**

  
**Hais Dama, SE, M.Si**  
**Nip. 19730305 200212 1 003**

**PENGESAHAN**

**Skripsi Yang Berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan  
PT Hasrat Abadi Divisi Yamaha Motor Cabang Telaga**

**Oleh  
Filma Hulantu**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Hari/Tanggal : Rabu, 28 Desember 2016  
Waktu : 10.00-12.00 Wita**

**Penguji**

**1. Rafin Hineo, S.Pd., M.Si  
Nip. 19730618 199903 1 001**

(.....)

**2. Endi Rahman, SE, MM  
Nip. 19800613 200912 1 004**

(.....)

**3. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si  
Nip. 19731020 200312 1 001**

(.....)

**4. Andi Juanna, S.Pd., M.Sc  
Nip. 19841126 201012 1 004**

(.....)

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Hamzah Yunus. M.Pd**

**Nip. 19600223 198603 1 004**

## ABSTRAK

Filma Hulantu. 931 412 105. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Hasrat Abadi Divisi Yamaha Motor Cabang Telaga. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Raflin Hinele, S.Pd, M.Si dan Bapak Endi Rahman, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Hasrat Abadi Divisi Yamaha Motor Cabang Telaga. Penelitian ini dilaksanakan di PT Hasrat Abadi Divisi Yamaha Motor Cabang Telaga dengan cara menyebar kuesioner kepada responden kemudian responden diminta menjaab secara kualitatif dan memberikan skor sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan analisis swot untuk mengetahui IFA san EFAS, matriks swot dan digram strategi dalam SWOT.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor internal yakni faktor kekuatan lebih besar dari faktor kelemahan Hal ini menunjukkan bahwa faktor kekuatan dapat mendukung pengembangan kualitas pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga dibandingkan dengan faktor kelemahannya. Kemudian faktor eksternal yakni peluang lebih besar dibandingkan dengan faktor ancaman sehingga PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga. Sementara itu strategi yang harus dilakukan oleh PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen yakni pada kuadran 1 atau dikenal dengan strategi SO atau strategi agresif. Hal tersebut dapat dilakukan dengan Memanfaatkan kredibilitas perusahaan dengan terus mengembangkan kerja sama dengan pihak luar serta terus melakukan inovasi dalam pelayanan terutama didukung dengan adanya kondisi geografis

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan, Analisis SWOT

## ABSTRACT

Filma Hulantu. Student ID. 931 412 105. 2016. The Strategy of Increasing the Quality of Service at PT. Hasrat Abadi of Yamaha Motor Division, Telaga Branch. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics. State University of Gorontalo. Principal Supervisor is Raflin Hinelu, S. Pd., M. Si and Co-supervisor is Endi Rahman, SE., MM.

This research aims at finding out the strategy of service quality improvement at PT. Hasrat Abadi of Yamaha Motor Division of Telaga Branch. This research is implemented at PT. Hasrat Abadi of Yamaha Motor Division at Telaga Branch by distributing questionnaire to the respondents. Respondents are asked to fill the questionnaire qualitatively and by giving the score, hence the data are primary data. The data collection method are observation, interview, distribution of questionnaire, and documentation. The data are analyzed using SWOT analysis to find out the Internal Factors and External Factors, and SWOT matrix and strategic diagram in SWOT.

This research showed that internal factors such as strength factors are bigger than the weakness factors. This is also showed that strength factors can better support the development of service quality implemented at PT. Hasrat Abadi Motor of Yamaha Motor Division, Branch Telaga. Whereas, the external factors, the opportunity factors are bigger than the threat factors at PT. Hasrat Abadi Motor of Yamaha Motor Division, Branch Telaga. In addition, the strategy that has to be implemented by the PT. Hasrat Abadi Motor of Yamaha Motor Division, Branch Telaga in increasing the service quality for consumers in the first quadrant is known as SO strategy or aggressive strategy. This can be done by utilizing the credibility of the company to develop cooperation with outside parties, and to keep innovating in service delivery especially supported by the geographical condition.

Keywords: Strategy of Improvement of Service Quality, SWOT Analysis

