

ABSTRAK

Qori Furqoniyah. NIM: 150300417. **PROSES PELAYANAN PADA PT. UNITED TRACTORS SERVICE DIVISION WORKSHOP CABANG JAKARTA.** Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP Jakarta 2018.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses pada pelayanan dan penanganan atas keluhan yang timbul dari pelayanan di PT. United Tractors Service Division *Workshop* Cabang Jakarta. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian kualitatif ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi sejak bulan Januari sampai April 2018 dengan pengolahan data yang digunakan triangulasi. Populasi dalam penelitian ini adalah informan yang menduduki posisi senior dengan usia bekerja minimal 5 (lima) tahun bekerja. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada proses pelayanan terdapat adanya penghambat yang berasal dari faktor internal yaitu *workshop* UT dan faktor eksternal yaitu pihak *customer*. Tim *service* menangani keluhan yang diberikan oleh pelanggan dengan menganalisis dan mengobservasinya sesuai SOP yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan, Penanganan Keluhan, Triangulasi