

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kualitas Pelayanan Penjualan Mobil Bekas Melalui Media Daring BeliMobilGue.co.id di Kalangan Pengakses Cinere

Ibnu Sukoco

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76611&lokasi=lokal>

Abstrak

BeliMobilGue.co.id adalah layanan jual mobil online yang memungkinkan pelanggan untuk menjual mobil mereka hanya dalam 1 jam ke lebih dari 2,000+ partner serta memiliki 100+ lokasi inspeksi di 7 kota besar di Indonesia, yaitu Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali dan Medan.

BeliMobilGue.co.id memberikan pelanggan proses inspeksi dan transaksi mobil yang cepat, aman dan nyaman, yang memungkinkan konsumen untuk mendapatkan harga terbaik, sesuai dengan kondisi mobil.

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu ?Bagaimana kualitas pelayanan penjualan mobil bekas melalui media daring BeliMobilGue.co.id di kalangan pengakses Cinere??.

Konsep yang digunakan dalam penelitian adalah pelayanan prima (service of excellence) untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga ?bagaimana? memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan (customer oriented).

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah pengakses situs BeliMobilGue.co.id di wilayah Cinere berjumlah 2.524 orang. Sampel yang didapat sebanyak 97 orang dengan mengukur menggunakan rumus Taro Yamane. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner atau angket. Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas serta menganalisis datanya dengan statistik deskriptif.

Hasil penelitian yang didapat adalah dari hasil total skor perhitungan jawaban per item menunjukkan kualitas pelayanan penjualan mobil bekas melalui media daring BeliMobilGue.co.id di kalangan pengakses Cinere dengan total skor 4.698. Berdasarkan hasil perhitungan dari keseluruhan tabel frekuensi diketahui bahwa kualitas pelayanan penjualan mobil bekas melalui media daring BeliMobilGue.co.id berada pada kategori sedang cenderung baik yaitu 70,1%.