

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara dan dokumentasi untuk menggali pemahaman mendalam tentang Pelayanan Pelanggan Pada Penjualan Batu Bara Di PT. Bukit Asam TBK. Unit Pelabuhan Tarahan. . Temuan penelitian dikelompokkan berdasarkan dua aspek utama yaitu : Pelayanan Pelanggan Dan Penjualan Batu Bara.

a. Pelayanan Pelanggan

Observasi menunjukkan bahwa pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi dan tidak hanya berasal dari product yang diberikan, tetapi juga mencakup interaksi di berbagai titik temu antara karyawan dan pelanggan.

b. Penjualan

Observasi menunjukkan adanya permintaan yang sngat tinggi dari PLN Seluruh Indonesia dan ekspor batubara dengan berbagai macam kalori dan negara tujuan yang berbeda – beda.

4.2 PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pelanggan Penjualan BatuBara sangat berpengaruh terhadap PT. Bukit Asam TBK. Unit Pelabuhan Tarahan.

a. Pelayanan Pelanggan

Ketidakpuasan terhadap pelayanan mencerminkan ketidakseimbangan antara penjualan dan pendapatan yang diterima, dan hal ini dapat menyebabkan penurunan Benefit pada PT. Bukit Asam TBK. Unit Pelabuhan Tarahan. Oleh karena itu Pelayanan

sangat berpengaruh dalam pencapaian Benefit pada PT. Bukit Asam TBK. Unit Pelabuhan Tarahan.

b. Penjualan

Ketidakpuasan terhadap penjualan mencerminkan ketidakseimbangan antara pelayanan dan permintaan pasokan Batu Bara. Hal ini menyebabkan penurunan Benefit pada PT. Bukit Asam TBK. Unit Pelabuhan Tarahan. Oleh karena itu penjualan harus lebih ditingkatkan lagi dengan cara terpenuhnya permintaan pasokan batu bara dari PLN seluruh Indonesia.