

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Karang Anyar, 29 Agustus 2000 sebagai anak kedua dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Bapak Wagimanto dan Ibu Maryuni, yang beralamat tempat tinggal di Dusun 3A Karang Anyar Kelurahan/Desa Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung.

1. Identitas

- a. Nama : Billy Qorissa Wijaya
- b. NPM : 1912110012
- c. Tempat, Tanggal Lahir : Karang Anyar, 29 Agustus 2000
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Dusun 3A Karang Anyar, Lampung Selatan
- f. Suku : Jawa
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. Email : Qorissawijayabilly@gmail.com
- i. Nomor Hp : 0812-7342-6474

2. Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD Negeri 3 Karang Anyar
- b. SMP : SMP Negeri 20 Bandar Lampung
- c. SMA : SMK Negeri 2 Bandar Lampung

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan di atas adalah benar.

Bandar Lampung, 10 September 2022

Billy Qorissa Wijaya

RINGKASAN

Pelaksanaan Kerja Praktek ini dilakukan pada 8 Agustus hingga 8 September 2022, di PT. Honda Lampung Raya. Bertujuan agar penulis memiliki kemampuan secara profesional untuk 'Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Sistem *Quick Maintenance* pada PT. Honda Lampung Raya', dengan bekal ilmu yang diperoleh selama masa kuliah. Manfaat yang penulis dapatkan dalam Kerja Praktek ini adalah mengetahui tentang Sumber Daya Manusia pada PT. Honda Lampung Raya, yang mana tidak dapat di dalam bangku kuliah. Dengan hasil *customer* mendapatkan pelayanan *service* perawatan berkala secara cepat tanpa harus mengantri serta kepuasan pelanggan dapat tercapai.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan Kerja Praktek (KP) pada tanggal 8 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 8 September tahun 2022 ini tepat pada waktunya. Kegiatan Kerja Praktek (KP) salah satunya dilaksanakan di PT. Honda Lampung Raya. Saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA.,M.Sc selaku Rektor IIB Darmajaya
2. Ibu Aswin,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.
3. Ibu Susanti, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB Darmajaya.
4. Ibu Cahyani Prasisti, S.Pi.,M.BA selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
5. Bapak Sigit Santoso selaku Manager *Service* PT. Honda Lampung Raya.
6. Seluruh karyawan dan pegawai PT. Honda Lampung Raya yang telah membantu dan membina kegiatan KP.
7. Kedua Orang Tua dan seluruh Keluarga besar yang telah memberikan motivasi baik moril maupun material serta doa restu.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 10 September 2022

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini dengan judul **“Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Sistem *Quick Maintenance* Pada PT. Honda Lampung Raya”** dengan baik. Penulisan laporan ini adalah sebagai salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Bisnis IIB DARMAJAYA guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Penulis berharap dengan adanya laporan ini dapat membantu mahasiswa mengembangkan ilmu pengetahuannya. Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran demi perbaikan laporan ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan akhirnya semoga laporan ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Bandar Lampung, 10 September 2022

Billy Qorissa Wijaya
NPM. 1912110012

DAFTAR ISI

COVER JUDUL LAPORAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
RINGKASAN	iv
PRAKATA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek	2
1.3.Manfaat dan Tujuan.....	2
1.3.1. Manfaat	2
1.3.2. Tujuan	3
1.4.Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
1.4.1. Waktu Pelaksanaan	3
1.4.2. Tempat Pelaksanaan	4
1.5.Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	6
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	6
2.2.1. Visi Perusahaan	6
2.2.2. Misi Perusahaan	6
2.3. Kegiatan Utama Perusahaan	6
2.4. Lokasi Perusahaan	7
2.5. Struktur Organisasi	7
BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN	
3.1. Analisa Permasalahan yang dihadapi Perusahaan	8
3.1.1. Temuan Masalah	8

3.1.2. Perumusan Masalah	8
3.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah	8
3.2. Landasan Teori	9
3.2.1. Pengertian <i>Booking Service</i>	9
3.2.2. Pengertian <i>Quick Maintenance</i>	9
3.3. Metode yang digunakan	10
3.4. Rancangan Program yang akan dibuat	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil	11
4.2. Pembahasan	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
4.3. Kesimpulan	12
4.4. Saran	12
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Denah Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
Gambar 1.2 Jarak dari IIB Darmajaya Menuju Lokasi Kerja Praktek	7
Gambar 1.3 Struktur Organisasi	8