

ABSTRACT

TITLE : **ANALYSIS OF MEASURING THE QUALITY OF CAR SALES AT PT. TOYOTA INTERCOM PADANG USING THE FRAMEWORK PIECES METHOD**

NAME : **RIFANNY MIFTAHUL HANUM**

REG. NUMB : **19101152610266**

STUDY PROGRAM : **INFORMATION SYSTEM**

EDUCATION LEVEL : **S-1**

ADVISOR : **1. Dr. Ir. H. Sumijan, M.Sc.**
2. Dr. Syafri Arlis, S.Kom., M.Kom.

PT. Toyota Intercom Padang is one of the fastest growing car distribution companies in West Sumatra. Sales from each month always increase. One way to continue to improve sales quality, PT. Toyota intercom performs an analysis in order to find out how far the quality or form of service is in terms of the sales process that has been carried out. So that in the future an evaluation of the factors that are still an obstacle can be carried out. In conducting an analysis or evaluation of the sales process, it is carried out with an analytical model. Data collection uses the PIECES Framework method. Based on the PIECES method which consists of Performance, Information, Economics, Control, Efficiency and Service in measuring the level of satisfaction with sales quality, it can be seen the level of user satisfaction from each domain, where Performance gets a score of 3.5, Information and Data with a value of 3.38, Economics with a score 2.5, Control and Security with a value of 3.43, Services with a value of 3.57 Efficiency with a value of 3.33.

Keyword: Quality Analyst, Metode PIECES, Toyota Intercom Padang

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS MENGUKUR KUALITAS PENJUALAN MOBIL PADA PT.TOYOTA INTERCOM PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK PIECES

NAMA : RIFANNY MIFTAHUL HANUM

NOBP : 19101152610266

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : S-1

**PEMBIMBING : 1. Dr. Ir. H. Sumijan, M.Sc.
2. Dr. Syafri Arlis, S.Kom., M.Kom.**

PT. Toyota Intercom Padang salah satu perusahaan pendistribusian mobil yang sudah berkembang pesat di Sumatera Barat. Penjualan dari tiap bulan selalu mengalami peningkatan. Salah satu cara untuk tetap meningkatkan kualitas penjualan, PT. Toyota intercom melakukan analisa guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas atau bentuk pelayanan dari segi proses penjualan yang telah dilakukan. Sehingga kedepannya dapat dilakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang masih menjadi kendala. Dalam melakukan analisis atau evaluasi terhadap proses penjualan, dilakukan dengan model analisis Pengumpulan data menggunakan metode PIECES Framework. Berdasarkan metode PIECES yang terdiri dari Performance, Information, Economics, Control, Efficiency dan Service dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas penjualan dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna dari masing-masing domain, dimana Performance memperoleh nilai 3.5, Information and Data dengan nilai 3.38, Economics dengan nilai 2.5, Control and Security dengan nilai 3.43, Services dengan nilai 3.57 Efficiency dengan nilai 3.33.

Kata Kunci: Analisa Kualitas, Metode PIECES, Toyota Intercom Padang.