

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL STUDI KASUS
PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788**

(Studi Deskriptif)

**SEPTIAN PATRIA PERKASA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui proses pengelolaan bengkel resmi HONDA AHASS 2788, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan bengkel resmi HONDA AHASS 2788 dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah seseorang yang sudah berumur minimal 17 tahun, bukan montir/karyawan dari bengkel tersebut. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden secara random sampling atau acak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen tertera pada digram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A dianggap sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan, kuadran B dianggap sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya sangat memuaskan, kuadran C dianggap kurang penting bagi pelanggan,

sedangkan tingkat pelaksanaannya kurang memuaskan, kuadran D dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan pelaksanaannya memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah sebagai berikut karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, Kejelasan informasi jasa yang diberikan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam Kuadran B adalah Fasilitas ruang menunggu sudah di katakan nyaman, AHASS 2788 selalu menjaga kebersihan bengkel baik dalam dan luar bengkel, Lokasi bengkel yang mudah di jangkau (lokasi strategis), Para karyawan selalu bersikap ramah terhadap pelanggan, Setiap karyawan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan atas jasa yang mereka berikan, Perusahaan selalu memberikan rasa aman dan nyaman atas tindak kejahatan, Hasil service kendaraan bermotor sudah baik, Perusahaan selalu menjamin bahwa spare parts yang mereka punya asli Honda kepada pelanggannya, Perusahaan selalu berusaha mempunyai reputasi yang baik dimata pelanggan.

Faktor-faktor Yang termasuk dalam kuadran C adalah Perusahaan menyediakan bahan bacaan (koran/majalah) agar pelanggan merasa tidak jenuh selama menunggu kendaraannya selesai diperbaiki, Ketersediaan kotak saran dan kritik khusus untuk menampung keluhan yang mudah dilihat dan mudah dijangkau, Pengetahuan karyawan atas jasa sudah baik.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah Para karyawan selalu menjaga penampilannya (bersih dan rapi), Perusahaan selalu memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan yang, Pelayanan keluhan pelanggan yang memuaskan, Karyawan selalu memberikan saran baik untuk kendaraan anda yang sedang bermasalah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.