

## ABSTRAK

Usaha penyedia jasa pencucian mobil merupakan usaha potensial yang dapat menghasilkan keuntungan, tidak terkecuali di kota Serang yang merupakan ibu kota propinsi Banten yang sedang berkembang.. Pertumbuhan jumlah mobil yang terus meningkat dan kesibukan pemilik mobil sehingga jasa pencucian mobil sangat diperlukan. Pelayanan terbaik terhadap konsumen pengguna jasa pencucian mobil merupakan kunci sukses untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha pencucian mobil.

Pendapat yang disampaikan pakar manajemen jasa Parasuraman bahwa "Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu tinggi dibandingkan dari para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan" dan juga disampaikan "Lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa" antara lain :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (Penyelenggara jasa).
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dengan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka perlu dianalisa tentang ekpektasi dan persepsi konsumen terhadap jasa layanan pencucian mobil dengan menggunakan 10 dimensi kualitas pelayanan jasa Parasuraman.

Metoda pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitas dengan menggunakan program SPSS-11 dan disebarakan ke tempat penyedia jasa pencucian mobil, tempat umum dan berkunjung kerumah pemilik mobil.

Pengolahan data menggunakan metoda analisa distribusi frekwensi sederhana (Tabulasi sederhana) untuk mendapatkan urutan variabel terpenting dalam pelayanan jasa cuci mobil dan mendapatkan urutan pernyataan tentang kualitas pelayanan jasa terpenting serta untuk mengetahui kelompok-kelompok dominan yang menggunakan jasa pencucian mobil beserta persepsi dan harapannya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelompok yang dominan menggunakan jasa pencucian mobil adalah para pegawai baik negeri maupun swasta yang berusia antara 30 s/d 40 tahun mempunyai pendapatan sekitar Rp 2.000.000,- s/d Rp 5.000.000,- dan berpendidikan rata-rata strata satu. Sedangkan 5 variabel terpenting yang diharapkan adalah :

- 1) Penyedia jasa pencucian mobil memiliki peralatan pencucian mobil yang memadai.
- 2) Penyedia jasa pencucian mobil memberikan jaminan dan bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan selama waktu pengerjaan.



- 3) Penyedia jasa pencucian mobil memberikan hasil jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan.
- 4) Penyedia jasa pencucian mobil menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
- 5) Penyedia jasa pencucian mobil dapat dengan tanggap memberikan pelayanan kepada konsumen yang datang.

