

RINGKASAN

Dalam bisnis ritel, bukan hanya produk barang/jasa saja yang dijual, melainkan pelayanan (*service*) yang diberikan kepada konsumen. Karena tanpa adanya konsumen, perusahaan tidak akan dapat berjalan. Secara umum, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam buku (Priansa, 2017:52), istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk dalam (Priansa, 2017:53), pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Setiap perusahaan tidak terlepas dari yang namanya masalah atau kendala, seperti halnya PT. Mitra Usaha Pratama (bengkel Auto Look cabang Kebayoran Lama) yang mempunyai kendala dalam hal pelayanan.

Dari hasil uji validitas data kuesioner, diperoleh data yang valid tentang Kualitas Pelayanan pada Auto Look Bengkel cabang Kebayoran Lama. Didukung dari hasil wawancara dengan Ibu Ikoh selaku *Service Advisor*, kendala yang dimaksud ialah pada saat proses pengecatan, warna cat pada *body* mobil menjadi kurang bagus (kurang keluar warna catnya), dikarenakan proses dempul sebelumnya dirasa masih kurang maksimal (kurang halus), dan juga pada saat pemberian *varnish* yang terlalu

tebal, sehingga hal tersebut mempengaruhi proses pengecatan. Kemudian pada saat mobil sudah selesai diperbaiki, pemasangan (*finishing*) dan juga *setting-body* mobil dirasa masih kurang maksimal, sehingga proses *finishing* perlu diulang, dan akan berpengaruh terhadap jadwal (*schedule*) yang sudah disepakati bersama dengan konsumen, yang mana hal tersebut membuat konsumen mengadakan *complain* terkait dengan keterlambatan jadwal perbaikan *body* mobil.

Kata Kunci: Bisnis Ritel, Pelayanan Jasa, Pelayanan Bengkel, Kualitas Pelayanan, Fakta Pelayanan Bengkel Auto Look cabang Kebayoran Lama.

