

ABSTRAK

Pengaruh Kompetensi Dan Etos Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Kendaraan Pada Bengkel PT. CAR Jakarta.

Perlu disadari bahwa jumlah kendaraan di Jakarta terus meningkat setiap hari, menjamurnya para pengguna kendaraan pribadi khususnya kendaraan Mercedes-Benz membuat seluruh bengkel kendaraan tersebut terus meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas *service*, baik *service* berkala maupun *service* perbaikan.

Namun seiring dengan hasil dan kualitas perbaikan dari kendaraan tersebut tak lepas dari kinerja dan performa karyawan yang berkecimpung dibagian *service* kendaraan tersebut haruslah tenaga yang berkompeten mengerjakannya dan memiliki etos kerja yang baik, konsistensi produktivitas karyawan bagian *service* merupakan acuan untuk cepat dan tepat dalam waktu penyelesaian *service* kendaraan pelanggan di bengkel Mercedes-Benz.

Tugas akhir ini bertujuan untuk terus meningkatkan kompetensi dan etos kerja karyawan bagian *service* terhadap kualitas layanan perbaikan kendaraan yang *service* untuk mendapatkan hasil yang memuaskan bagi pelanggan

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Karyawan *Service*, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Kualitas Layanan, Dealer resmi Mercedes-Benz.