

## ABSTRAK

Bengkel SINAR AGUNG merupakan bengkel *service* mobil yang bergerak di bidang jasa pencucian, perawatan, perbaikan, penjualan *accessories* dan *spare part* mobil. Peningkatan intensitas persaingan suatu usaha menuntut sebuah bengkel *service* agar dapat bertahan hidup, salah satunya adalah upaya mempertahankan loyalitas konsumen melalui peningkatan kualitas layanan dan produktivitas. Maka dari itu pihak manajemen bengkel ingin mengetahui apakah konsumen telah puas terhadap pelayanan yang telah diberikan bersama dengan kinerja bengkel. Untuk itu diperlukan suatu penelitian tentang kualitas layanan dan produktivitas bengkel *service* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas di bengkel S.A sekaligus. Maka penelitian ini dilakukan dua pengukuran yaitu pengukuran kualitas layanan dengan metode *SERVQUAL* dan pengukuran produktivitas jasa dengan metode *OMAX* disertai oleh bantuan perangkat lunak yaitu program *SPSS For Windows* dan program *ProMAX*. Keterkaitan kedua pengukuran ini terletak pada sebagian sumber data kualitas layanan yaitu *servqual score total* dijadikan salah satu kriteria produktivitas pada efisiensi eksternal dalam fungsi *service quality*. Sesuai dengan tujuan penelitian ini maka untuk dapat merancang strategi perbaikan diperlukan prioritas permasalahan dari kedua pengukuran tersebut. Adapun permasalahan dari pengukuran kualitas layanan didapatkan dari variabel yang mengalami *Gap 7* signifikan pada kuadran IV sedangkan permasalahan dari pengukuran produktivitas jasa didapatkan dari kriteria yang menyebabkan penurunan produktivitas berdasarkan standar prioritas yang ditentukan. Setelah mengetahui permasalahan yang ada didapatkan variabel-variabel yang mengalami *gap 7* pada kuadran IV yaitu variabel penampilan karyawan, kebersihan toilet, kecekatan karyawan, ketelitian karyawan dalam pelayanan, dan tanggapan komplain. Dimana hal ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam analisis diagram sebab akibat untuk kriteria *servqual score total*.

Adapun kriteria produktivitas yang diutamakan untuk diperbaiki adalah tingkat perolehan konsumen baru jasa pencucian mobil, *servqual score total* dan tingkat perolehan konsumen jasa pencucian mobil. Dari ketiga kriteria tersebut dapat diidentifikasi akar permasalahan kualitas layanan maupun produktivitas melalui diagram sebab akibat. Beberapa akar permasalahan yang teridentifikasi adalah minat kerja karyawan menurun, karyawan kurang berpengalaman dalam memberikan layanan, banyaknya saingan sejenis, lokasi bengkel agak pinggir kota sehingga banyak konsumen kurang mengenal lokasi bengkel, promosi kurang menarik konsumen, penyebaran brosur kurang merata dan komunikasi mulut ke mulut sehingga mempengaruhi persepsi konsumen baru.

Melalui pendekatan QFD dapat diperoleh faktor yang perlu diprioritaskan untuk dilaksanakan oleh pihak bengkel S.A, yaitu memberikan motivasi, *training* dan pengarahan pada karyawan (762,0) dan mengadakan promosi yang menarik dan merata (900,0). Promosi yang direncanakan adalah desain ulang brosur. Melalui pembuatan brosur usulan ini diharapkan dapat membantu bengkel S.A untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan produktivitas, sehingga menciptakan nilai bagi kedua pihak baik konsumen maupun manajemen.