

ABSTRAK

'Jaya Variasi' merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu menyewakan variasi mobil. Dengan semakin semaraknya persaingan dan munculnya tempat-tempat variasi baru menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat dalam bidang usaha ini sehingga 'Jaya Variasi' harus bisa mempertahankan bisnisnya. Penelitian ini dilakukan di 'Jaya Variasi' yang berlokasi di Jl. H.S Prio Sudarmo Rk JenggoloMas 16B Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari 'Jaya Variasi' apakah sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen dari 'Jaya Variasi' dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi dari konsumen atas kualitas layanan yang diberikan 'Jaya Variasi'. Dilakukan juga analisis gap 1,2,3,5 terhadap dimensi *servqual*, selanjutnya menyusun usulan perbaikan .

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data diperoleh dua kelompok responden, *cluster 1* (124 orang) adalah konsumen yang menganjurkan orang lain untuk berkunjung ke 'Jaya Variasi' (Komit) dan *cluster 2* (26 orang) adalah konsumen yang tidak pernah menganjurkan orang lain untuk berkunjung ke 'Jaya Variasi' (Tidak Komit). Ketergantungan kedua kelompok tersebut dibedakan melalui Jenis kelamin, status saat ini, pekerjaan saat ini, darimana mengenal. Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari 'Jaya Variasi' dengan menghitung dalam tanda mutlak selisih antara persepsi dan harapan pada tiap-tiap variabel, variabel yang menjadi kelemahan untuk *cluster 1* adalah fasilitas menunggu memadai (*mean*: -1.04) , kerapian pemasangan kaca film (*mean*: -1.40), harga sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan (*mean*: -1.07), cepat dalam memasang kaca film (*mean*: -1.42), karyawan mengerti dan memahami barang yang ditawarkan (*mean*: -1.41), kualitas pemasangan kaca film baik (*mean*: -1.50) sedangkan untuk *cluster 2* adalah jumlah karyawan memadai, fasilitas untuk menunggu memadai (*mean*: -1.77), kerapian pemasangan kaca film (*mean*: -2.31), cepat dalam memasang kaca film (*mean*: -1.92), karyawan mengerti dan memahami barang yang ditawarkan (*mean*: -2.43), kualitas pemasangan kaca film baik (*mean*: -2.16). Oleh karena itu agar tercapai kepuasan konsumen, maka 'Jaya Variasi' sebaiknya melakukan perbaikan terhadap variabel-variabel tersebut.

Perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh pihak manajemen 'Jaya Variasi' yaitu menambah layanan dengan *spooring* dan *balancing*, training karyawan, membuat prosedur / standar tertulis, berkomunikasi dengan konsumen lebih memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan konsumen, memperbanyak *discount*. Membuat paket hemat / murah, mengganti tempat duduk, memperhatikan stock makanan dan minuman, membuat prosedur kerja yang efisien.