

ABSTRAK

Perkembangan teknologi otomotif saat ini sangatlah pesat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya varian sepeda motor yang beredar di masyarakat. Sepeda motor merupakan alat transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini untuk keperluan transportasi sehari-hari. Dengan bertambahnya jumlah penggunaan sepeda motor, maka peluang untuk membuka usaha bengkel pun menjadi lebih besar. Kini banyak bengkel sepeda motor baru yang bermunculan dan semakin menambah persaingan pada bidang usaha ini. Sehingga Golgota Motor perlu meningkatkan kualitas layanan, maka perlu dilakukan analisis dan perbaikan kualitas layanan menggunakan beberapa metode seperti *SERVQUAL*, Model Kano, dan QFD. *SERVQUAL* untuk mengidentifikasi gap antara harapan konsumen dan kenyataan dari kualitas layanan yang diberikan. Model Kano untuk mengkategorikan atribut layanan yang ada di bengkel Golgota Motor berdasarkan kategori-kategori di Model Kano. QFD untuk merumuskan keinginan pelanggan supaya perusahaan dapat memenuhi keinginan pelanggan tersebut. Dengan perbaikan kualitas layanan, maka Golgota Motor akan dapat bertahan dalam bidang usaha bengkel ini dan dapat terus berkembang.

Untuk pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi awal untuk mengetahui kondisi di Golgota Motor, lalu dilakukan perumusan atribut layanan berdasarkan hasil observasi awal dan juga mengacu pada penelitian yang sejenis. Selanjutnya dilakukan pembagian kuisioner kepada pelanggan dan kuisioner kepada pihak manajemen. Hasil pengumpulan data dilakukan rekapitulasi hasil yang selanjutnya dilakukan pengolahan *gap* 1-5. Selanjutnya dilakukan pengkategorian dalam kategori Kano. Hasil dari pengolahan *gap* dan setelah dimasukkan ke dalam kategori Kano dilakukan pengintegrasian antara kedua hasil tersebut, sehingga mendapatkan hasil terdapat 2 atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan. Kedua atribut tersebut yaitu kebersihan di area *service* dan adanya *customer care* (layanan telepon)".

Untuk usulan perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode QFD. Selain itu dilakukan juga analisis pesaing, analisis pesaing ini melibatkan 2 pesaing dari Golgota Motor. Pemilihan pesaing ini berdasarkan jenis bengkel yang sama yaitu bengkel umum, serta kedua bengkel tersebut merupakan bengkel yang sudah lama berdiri sebelum Golgota Motor. Sehingga dari analisis pesaing tersebut dapat diketahui keunggulan dari Golgota Motor serta mengetahui kelemahan apa saja dari bengkel Golgota Motor dibandingkan kedua pesaing tersebut. Usulan perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah "Menyediakan tempat untuk peralatan yang akan digunakan", "Membuat jadwal piket", "Kesigapan karyawan menerima telepon", "Pemberian info kontak kepada konsumen melalui kartu nama", "Menggunakan aplikasi *WhatsApp*", dan "Melakukan *training* untuk karyawan".

Kata Kunci : *SERVQUAL*, Model Kano, QFD, Bengkel, Analisis Pesaing