

PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PERBAIKAN
KUALITAS LAYANAN PADA BENGKEL ASTRA DAIHATSU HR
MUHAMMAD

Carla Sabrina Pradini
Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Indarini
Silvia Margaretha

ABSTRAK

Kegiatan laporan kerja lapangan ini dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi implementasi peningkatan kepuasan pelanggan di Bengkel Daihatsu HR Muhammad Surabaya. Adanya strategi peningkatan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki kualitas layanan dikarenakan Bengkel Daihatsu HR Muhammad ingin mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai angka 100.

Kegiatan laporan kerja lapangan ini dilakukan selama 252 jam kerja dan peserta melakukan aktivitas menyambut pelanggan yang datang ke bengkel, menerima telepon dari pelanggan yang akan melakukan *booking service*, dan wawancara dengan pelanggan yang datang ke bengkel. Dengan konsep *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*, maka peserta magang dapat melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki kualitas layanan pada Bengkel Daihatsu HR Muhammad.

Hasil dari kegiatan laporan kerja lapangan ini berjalan dengan baik dan peserta magang melakukan wawancara ke 68 orang pelanggan dan membagikan kuesioner kepada 100 orang pelanggan sehingga peserta magang mengetahui apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Rekomendasi untuk Bengkel Daihatsu HR Muhammad adalah perbaikan sistem antrian dan ruang tunggu yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, Bengkel.

*INCREASING CUSTOMER SATISFACTION BY IMPROVING SERVICE QUALITY
AT ASTRA DAIHATSU WORKSHOP HR MUHAMMAD*

Carla Sabrina Pradini
Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Indarini
Silvia Margaretha

ABSTRACT

The internship report has purpose to find out and evaluate the implementation of increasing customer satisfaction in Daihatsu Workshop HR Muhammad Surabaya. There is a strategy to increase customer satisfaction by improving the quality of service because the Daihatsu Workshop HR Muhammad wants to get the value of the Customer Satisfcation Index (CSI) to 100.

Duration of internship is 252 working hours and apprentices took part in welcoming customers who came to the workshop, received calls from customers who would make booking services, and interviewed customers who came to the workshop. With the concept of Service Quality and Customer Satisfaction, apprentices can increase customer satisfaction by improving the quality of service at Daihatsu Workshop HR Muhammad.

The results of this internship report went well and the apprentices interviewed 68 customers and distributed questionnaires to 100 customers so that the apprentices knew what the customers complained about. Recommendations for Daihatsu Workshop HR Muhammad is an improvement in the queue system and waiting room which is useful for increasing customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Workshop.