

## Rencana peningkatan kualitas layanan jasa pada UMKM Bengkel Trijaya Ban 83 = Service quality improvement plan in auto repair shop Trijaya Ban 83

Dimas Ahimsa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20446499&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas mengenai rencana untuk meningkatkan kualitas layanan jasa di bengkel Trijaya Ban 83. UMKM bengkel Trijaya Ban 83 bergerak di bidang penjualan ban serta menawarkan jasa perbaikan dan perawatan mobilbaik untuk mobil penumpang maupun mobil niaga. Melalui proses observasi dan wawancara ditemukan prioritas permasalahan yang ada pada bengkel Trijaya Ban 83 yaitu ketidaktahuan pemilik usaha tentang hal apa yang menjadi harapan konsumen dari kinerja bengkel dalam bidang jasa perbaikan dan perawatan mobil. Perolehan data didapatkan melalui proses wawancara kepada konsumen mengenai persepsi dan harapannya terhadap bengkel. Data tersebut kemudian diolah untuk menemukan aspek layanan jasa apa dari SERVQUAL yang perlu dibenahi untuk memenuhi harapan konsumen.

*Abstrak Tesis ini membahas mengenai rencana untuk meningkatkan kualitas layanan jasa di bengkel Trijaya Ban 83. UMKM bengkel Trijaya Ban 83 bergerak di bidang penjualan ban serta menawarkan jasa perbaikan dan perawatan mobilbaik untuk mobil penumpang maupun mobil niaga. Melalui proses observasi dan wawancara ditemukan prioritas permasalahan yang ada pada bengkel Trijaya Ban 83 yaitu ketidaktahuan pemilik usaha tentang hal apa yang menjadi harapan konsumen dari kinerja bengkel dalam bidang jasa perbaikan dan perawatan mobil. Perolehan data didapatkan melalui proses wawancara kepada konsumen mengenai persepsi dan harapannya terhadap bengkel. Data tersebut kemudian diolah untuk menemukan aspek layanan jasa apa dari SERVQUAL yang perlu dibenahi untuk memenuhi harapan konsumen.*