

## Optimalisasi Aspek Tangible dengan Penerapan Layout Plan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Bengkel Kusuma Auto = Optimalizing The Tangible Aspect Using Layout Plan to Enhance The Service Quality at Bengkel Kusuma Auto.

Anindita Arum Rahmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455793&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas kegiatan business coaching yang dilakukan Penulis dengan bengkel Kusuma Auto, khususnya pada aspek pemasaran. Salah satu tujuan dari tesis ini adalah membantu bengkel Kusuma Auto untuk semakin mengembangkan usahanya. Bengkel Kusuma Auto merupakan bengkel UKM binaan Astra YDBA yang telah beroperasi selama hampir 20 tahun dan menawarkan dua jenis pelayanan, layanan perbaikan mobil dan cuci mobil. Adanya persaingan antar pelaku usaha perbaikan dan perawatan mobil menuntut bengkel Kusuma Auto untuk mampu menghadapi persaingan tersebut. Bengkel yang mampu bersaing adalah bengkel yang mampu menciptakan pelayanan dengan jaminan kualitas yang terbaik. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa adalah dengan analisis SERVQUAL. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas layanan pada bengkel Kusuma Auto adalah dengan perbaikan pada aspek tangible yang dimiliki bengkel Kusuma Auto. Aspek yang dimaksud adalah tampilan ruang tunggu dan tampilan karyawan bengkel sebagai service personnels. Tampilan ruang tunggu mendapat perubahan dari segi tata letak sementara tampilan karyawan mendapat perubahan dengan adanya seragam untuk faktor estetika dan sebagai bagian dari identitas bengkel.

---

**ABSTRACT**

This thesis discusses the business coaching activities undertaken by the Authors on Kusuma Auto Auto Service, mainly on aspects of marketing. One of the goals of this thesis is to help bengkel Kusuma Auto to further develop its business. Bengkel Kusuma Auto is an Astra YDBA assisted SME workshop that has been in operation for almost 20 years. The business offers two services, car repair service and car wash service. The existence of competition among car repair and maintenance business demanded Kusuma Auto to be able to face that competition. A business that has the ability to compete is one that is able to create services with the best quality assurance. One way to measure service quality in the service industry is by SERVQUAL analysis. Based on the results of gap analysis, the steps needed to be taken to improve the quality of service at bengkel Kusuma Auto repair is by giving some improvement on their tangible aspects. The aspect in question is the waiting room appearance and the appearance of the employees as service personnels. The appearance of the waiting room gets changed in terms of layout while the appearance of employees gets changed in the presence of a uniform for aesthetic factors and as part of the business identity.