

Analisis Peningkatan Kualitas Layanan pada ProQ Bengkel AC Kendaraan = Analysis of Service Quality Improvement at ProQ Vehicle Air Conditioning Workshop

Kaban, Nur Sabil Mahsyar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455819&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UMKM bengkel air conditioner AC ProQ. Keterkaitan ditemukan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Di dunia bisnis, pelanggan merupakan sumber keuntungan dan pendapatan bagi organisasi jasa dan peningkatan kualitas layanan sehingga mengarah pada loyalitas pelanggan. Studi ini meneliti pengaruh kualitas terhadap kepuasan dengan memusatkan perhatian pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan bagaimana kualitas dapat ditingkatkan di ProQ sebagai perusahaan jasa. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk melakukan penelitian ini. Pengambilan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pelanggan industri bengkel AC kendaraan. Data dianalisis dengan teknik analisis data kualitatif dan menarik kesimpulan. Kualitas layanan juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti interaksi manusia, lingkungan fisik, nilai, harga, kinerja, dan lain - lain. Untuk memperbaiki sistem kinerja perusahaan harus lebih fokus pada pengenalan kebijakan yang berorientasi pada karyawan dengan menetapkan layanan. Budaya perusahaan diikuti oleh strategi yang kuat dan menghapus kesenjangan antara manajemen - karyawan dan pelanggannya. Melalui perencanaan yang tepat dan perusahaan pemantau konstan dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kualitas dan mempertahankan pelanggan mereka yang ada dan yang akan datang.

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction of UMKM workshop of air conditioner AC ProQ. The linkage is found between customer satisfaction and the quality of service provided by the company. In the business world, customers are a source of profit and revenue for service organizations and improve service quality leading to customer loyalty. This study examines the effect of quality on satisfaction by focusing on the relationship between service quality and customer satisfaction and how quality can be improved in ProQ as a service company. Qualitative research method was applied to conduct this research. The selection of the primary study was conducted by interviewing the customers of the vehicle air conditioner workshop. The research findings were analyzed by applying qualitative data analysis techniques to build the analysis and draw conclusions. Service quality also contributes significantly to customer satisfaction as it is influenced by various factors such as human interaction, physical environment, value, price, performance, etc. To improve the company's performance system, it should focus more on introducing employee oriented policies by establishing services. Company culture is followed by a strong strategy and removes the gap between management employees and customers. It was found that through proper planning and constant monitoring companies can develop effective strategies to improve the quality level and retain their existing and future customers.