

Pengembangan website untuk meningkatkan komunikasi pemasaran dan evaluasi kualitas pelayanan pada bengkel AC mobil PROQ = Website development to improve marketing communications and evaluation of service quality at proq workshop

Lettisia Gianti Tungala, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477272&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Setiap bentuk bisnis usaha tentu memiliki tantangan dan masalahnya masing-masing dalam mengembangkan usahanya tersebut, tidak terkecuali dengan usaha mikro, kecil dan menengah UMKM . Sementara itu, untuk terus dapat bersaing dan mempertahankan keberlangsungan bisnis, para pemilik UMKM harus terus meningkatkan proses bisnis mereka dan mengembangkan strategi bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu UMKM yang merupakan bengkel perawatan dan perbaikan AC Mobil, yaitu bengkel ProQ, dalam melakukan evaluasi dan pengembangan bisnis untuk mencapai targetnya. Data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan dan pendistribusian kuisioner kepada pelanggan potensial dan pelanggan yang sudah ada. Dari hasil pengumpulan data dan analisis, disimpulkan bahwa perusahaan perlu mengembangkan pemasaran digitalnya untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Oleh karena itu dilakukan pengembangan website dari segi desain, struktur dan konten, serta evaluasi kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL kepada pelanggan yang sudah ada.

ABSTRACT

Every form of business must have its challenge and ability in developing its business, not least with micro, small and medium enterprises MSME . Meanwhile, in order to compete and maintain the sustainability of business, the owners of MSME need to keep improving their business process and develop business strategy. The aim of this study is to help a MSME which is an auto care and service to evaluate and develop its business to find what can be improved to achieve its target. The data is collected by interviewing, observing and distributing questionnaire to its potential and existing customers. It is found that the company needs to revamp its digital marketing to boosts the numbers of customers and evaluate its service quality. Therefore, the purpose of this study is to develop the website in terms of design, structure and content, as well as evaluate its service quality with SERVQUAL method to existing customers.