

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MOBIL MITSUBISHI XPANDER DENGAN MENGUNAKAN METODE SWOT PADA PT BATAVIA BINTANG BERLIAN PULO GADUNG

Oleh

Ajeng Indika

NIM : 1718066

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT. Batavia Bintang Berlian Pulo Gadung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang meliputi penjualan dan perbaikan kendaraan Mitsubishi berlokasi di Jl. Raya Bekasi KM 19 No.20 Pulo Gadung, Jakarta Timur. Dalam pengukuran kualitas pelayanan terhadap lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dengan menggunakan skala likert dan menentukan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan metode SWOT. Dari hasil perhitungan *service quality* dengan diukur GAP didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* (-0.47), *responsiveness* (-0.19), *assurance* (-0.27), *emphaty* (-0.17) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak berkualitas tetapi pada dimensi keandalan (*realibility*) memiliki nilai *service quality* atau GAP sebesar 0.056 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berkualitas. Hasil analisis SWOT berada pada kuadran 2 yaitu perusahaan memiliki kekuatan namun disisi lain menghadapi ancaman, dan alternatif strategi-nya meliputi menjaga dan meningkatkan hubungan baik terhadap pelanggan dengan pelayanan yang baik dan memaksimalkan pelayanan beserta fasilitas yang diberikan sehingga dapat bersaing.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis SWOT