

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO PADA PT SUN STAR PRIMA MOTOR BODI DAN CAT BEKASI

Oleh
Maula Ilmi Hidayatulloh
NIM: 1718078
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Sun Star Prima Motor Bodi dan Cat Bekasi merupakan perusahaan yang menyediakan perbaikan mobil yang mengalami lecet dan penyok akibat hantaman atau goresan akibat kecelakaan dan juga jasa perbaikan untuk mobil yang mengalami warna pudar. Sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, hal tersebut didapatkan apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan pelanggannya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT Sun Star Prima Motor Bodi dan Cat Bekasi serta mengevaluasi permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan metode kano, karena metode ini dapat mengidentifikasi atribut pelayanan apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Hasil pengolahan data menggunakan metode kano pada penelitian ini ialah berupa 1 atribut pelayanan keunggulan kategori kano *attractive*, 2 atribut pelayanan keunggulan kategori kano *one dimensional*, 1 atribut pelayanan keunggulan kategori kano *one dimensional*. Dan mendapatkan 9 atribut pelayanan kelemahan kategori kano *one dimensional*, 1 atribut pelayanan kelemahan kategori kano *must be*, dan 2 atribut pelayanan kelemahan kategori *attractive*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Atribut Pelayanan, Metode Kano.