

Strategi pendekatan servicescape dalam upaya meningkatkan persepsi service Quality Trijaya Ban = The strategy of servicescape approach in an effort to improve Trijaya Ban's Perceive service quality

Kania Mulyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467742&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
UMKM memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi di Indonesia, Trijaya Ban adalah salah satu UMKM yang telah berdiri sejak tahun 1976. Penelitian ini membahas mengenai rencana untuk meningkatkan persepsi service quality di bengkel Trijaya Ban. Tahapan rencana tersebut adalah mengetahui kondisi servicescape, strategi pendekatan servicescape seperti apa yang dibutuhkan dalam peningkatan service quality dan implikasi dari peningkatan tersebut pada bengkel Trijaya Ban. Pelaksanaan survey kepada 120 responden dilakukan dengan dua tahap, tahap pertama bertujuan untuk mengetahui persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pelanggan Trijaya Ban dan tahap kedua bertujuan untuk mengetahui perubahan persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pelanggan serta implikasi dari pelaksanaan strategi peningkatan service quality. Hasil yang didapatkan dari tahap kedua, menggambarkan bahwa pelaksanaan beberapa strategi tersebut berhasil meningkatkan service quality, dan implikasi dari peningkatan tersebut adalah berupa peningkatan pada kepuasan pelanggan.

ABSTRACT
UMKM has an important role in economic development in Indonesia Trijaya Ban is one of UMKM which has been established since 1976. This research discusses the plan to improve the perception of service quality in Trijaya Tires workshop. The stages of the plan are to know the condition of servicescape, what kind of servicecape strategy is needed in improving service quality and the implications of the improvement in the Trijaya Ban workshop. The implementation of the survey to 120 respondents was conducted in two phases, the first step was to know the perception, expectation and level of customer satisfaction of Trijaya Ban and the second step aimed to know the change of perception, expectation, and the level of customer satisfaction and the implication of the implementation of service quality improvement strategy. The results obtained from the second stage, illustrate that the implementation of some of these strategies managed to improve service quality, and the implications of the increase is an increase in customer satisfaction.