

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL PADA WULING ARISTA LAMPUNG

Oleh

LAILA KUMALA EKA FITRI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pelayanan perbaikan mobil pada Wuling Arista Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan observasi partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian adalah Wuling Arista Lampung memiliki dua pelayanan perbaikan yaitu perbaikan secara langsung ke dealer (*walk-in*) dan perbaikan secara tidak langsung ke dealer (*home visit service*). Pelayanan secara *walk-in* yang diterapkan Wuling Arista Lampung yaitu dengan cara *customer* dapat mendatangi dealer untuk melakukan perbaikan. Pelayanan yang kedua yaitu *home visit service* dengan cara *customer* menghubungi pihak dealer, agar pihak dealer dapat mengirimkan mekanik kerumah.

Kata kunci: Prosedur Pelayanan, Service Advisor, Perbaikan Mobil, Pelayanan Prima

ABSTRACT**CAR REPAIR SERVICE PROCEDURES AT
WULING ARISTA LAMPUNG****By****LAILA KUMALA EKA FITRI**

The purpose of this study was to find out the procedure for car repair services at Wuling Arista Lampung. This type of research is a descriptive research with a qualitative approach. Research data collection techniques using participatory observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive model developed by Miles & Huberman. The data validation technique uses triangulation techniques.

The results of the study are that Wuling Arista Lampung has two repair services, namely repairs directly to the dealer (walk-in) and repairs indirectly to the dealer (home visit service). The walk-in service implemented by Wuling Arista Lampung is by means of which the customer can go to the dealer to make repairs. The second service is home visit service by way of the customer contacting the dealer, so that the dealer can send a mechanic to the house.

Keywords: Service Procedures, Service Advisor, Car Repair, Service Excelent