

ABSTRAK

ARIEF BUDIMAN / 31414562

MEMPELAJARI SISTEM PELAYANAN DI SHOP & DRIVE FATMAWATI 1
JAKARTA SELATAN

Penulisan Ilmiah, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri,
Universitas Gunadarma, 2018

Kata Kunci : Pelanggan, Pelayanan, Jasa

(x + 23 + lampiran)

PT. Astra Otopart Tbk merupakan perusahaan terkemuka Indonesia yang ikut terjun langsung dalam persaingan bisnis ini dengan meluncurkan bisnis retailnya dengan nama Shop & Drive. Shop & Drive adalah retail otomotif modern yang hadir sejak tahun 1998 dengan nama pertamanya adalah “Super A “, pada tahun 2000 berganti nama menjadi Shop & Drive yang melayani : pelayanan *Battere*, pergantian oli, pergantian ban, *balancing spooring* dan *shock absorber*.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu. Prosedur pelayanan Shop & Drive Fatmawati 1 PT. Astra Otopart Tbk dimulai dengan penyapaan pelanggan, menjelaskan pelayanan, memilih pelayanan, memeriksa kendaraan pelanggan, pesanan sesuai layanan, apabila tidak, layanan selesai, apabila layanan sesuai, menyepakati pembelian produk/jasa, apabila kesepakatan tidak sesuai, layanan selesai, apabila sesuai, mengerjakan layanan, memeriksa layanan, apabila tidak sesuai prosedur maka mengulangi layanan, apabila sesuai, proses pembayaran, selesai. Pelayanan *Fast moving parts* adalah pergantian suku cadang dengan pergerakan barang pergantian atau masa pemakaian yang cepat antara lain seperti *battere*, oli, *filter* dan *shock absorber*. *Light service* adalah pelayanan ringan yang diberikan kepada customer untuk perawatan serta menjaga kondisi kendaraan agar tetap nyaman dan prima. *Light service* yang diberikan berupa pelayanan pengecekan hingga sistem kelistrikan, penerangan, tekanan angin ban serta pembersihan *filter AC* atau *cabin*.

Daftar Pustaka (2003-2011)