**EVALUASI *SERVICE BLUEPRINT* MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*****PADA PT BOROBUDUR**

**OTO MOBIL 1 YOGYAKARTA**

**Nana Dwi Safitri**

# **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi *service blueprint* menggunakan metode *service quality* pada PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Penelitian ini masuk dalam penelitian kuantitatif. Metode perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan kuesioner kepada konsumen yang telah menggunakan jasa dan penyebaran kuesioner kepada 50 responden konsumen PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Metode analisis data menggunakan metode *servqual* yang kemudian dilakukan uji kualitas data dan analisis data menggunakan metode *arithmetic mean.* Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service blueprint* membantumanajer dalam proses alur penyampaian jasa dan *servqual* membantu untuk mengetahui lebih dalam keinginan pelanggan. Dari hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan terutama pada bukti fisik yang memiliki nilai rata-rata terendah dan sebaiknya lebih ditingkatkan supaya tidak berdampak pada penurunan minat beli konsumen.

**Kata Kunci:**  *Service Blueprint, Service Quality*



***EVALUATION OF SERVICE BLUEPRINT USING SERVICE QUALITY METHOD AT* PT BOROBUDUR OTO MOBIL 1**

**YOGYAKARTA**

**Nana Dwi Safitri**

# ***Abstract***

*This research was conducted at PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the results of the service blueprint evaluation using the service quality method at PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. This research is included in quantitative research. The data collection method used in this research is the interview method and questionnaires to consumers who have used the services and distributing questionnaires to 50 consumer respondents of PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. The data analysis method used the servqual method which was then tested for data quality and data analysis using the arithmetic mean method. The results of this study indicate that the service blueprint helps managers in the process of service delivery flow and servqual helps to find out more about customer desires. The results of the study show that the services provided to consumers are unsatisfactory, especially on physical evidence which has the lowest average value and should be further improved so as not to have an impact on decreasing consumer buying interest.*

***Keywords:*** *Service Blueprint, Service Quality*