

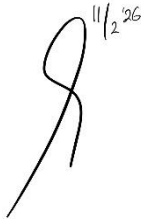
# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SERVIS MOBIL DI BENGKEL RESMI HYUNDAI ADISUCIPTO YOGYAKARTA

**Wulandari Putri Kindani**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan servis mobil di Bengkel Resmi Hyundai Adisucipto Yogyakarta. Kualitas layanan diukur dari persepsi 50 pelanggan menggunakan Model *Service Quality* (Servqual) yang meliputi lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan servis mobil secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai rata-rata total skor persepsi mencapai 4,378. Secara individual, seluruh dimensi servqual juga berada dalam kategori sangat baik. Dimensi Jaminan memiliki skor tertinggi (4,47), mengindikasikan bahwa perhatian personal dan kemudahan komunikasi menjadi keunggulan utama bengkel. Dimensi Bukti Fisik (4,32) menempati urutan terendah. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan bengkel telah memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Bengkel disarankan untuk mempertahankan kekuatan pada dimensi Empati dan Jaminan, serta meningkatkan efisiensi waktu layanan dan komunikasi proaktif.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Servqual.*

11/2/26  


**ANALYSIS OF CAR SERVICE QUALITY AT HYUNDAI ADISUCIPTO  
AUTHORIZED WORKSHOP IN YOGYAKARTA**

**Wulandari Putri Kindani**

**Abstract**

*This study aims to analyze the quality of car service at the Hyundai Adisucipto Yogyakarta Authorized Workshop. Service quality was measured using the Service Quality Model (SERVQUAL), which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A descriptive quantitative method was used. The results demonstrated that the overall quality of car service was in the Very Good category, with an average total perception score of 4.378. Individually, all servqual dimensions were also in the Very Good category. The Assurance dimension scored the highest (4.47), indicating that personal attention and ease of communication are the workshop's key strengths. The Tangibles dimension (4.32) ranked the lowest. This study concludes that the workshop's service quality has met and exceeded customer expectations. Workshops are advised to maintain their strengths in the Empathy and Assurance dimensions, while also improving service time efficiency and proactive communication.*

**Keywords:** *Service Quality, Servqual.*