

ABSTRAK

Penelitian terhadap kualitas pelayanan di PT. Arina Parama Jaya menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada responden. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa perawatan dan perbaikan mobil di PT. Arina Parama Jaya selain perbaikan bodi mobil (pengecatan, pengelasan dan pemolesan). Perumusan masalah yang dihadapi oleh PT. Arina Parama Jaya adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan di bengkel PT. Arina Parama Jaya dengan penerapan metode *Fuzzy Servqual*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan menentukan usulan langkah-langkah yang harus dilakukan PT. Arina Parama Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy servqual*. Pengambilan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada responden yaitu konsumen bengkel PT. Arina Parama Jaya.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzyfikasi servqual* per atribut menunjukkan bahwa atribut X4 (kebersihan kendaraan setelah selesai perbaikan atau perawatan) mempunyai nilai gap negatif tertinggi sebesar -0,1133. Sehingga dalam hal ini bengkel PT. Arina Parama Jaya perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanannya terutama pada atribut X4.

Kesimpulan dari penelitian adalah harapan konsumen belum sesuai dengan pelayanan di bengkel PT. Arina Parama Jaya, Sehingga secara keseluruhan harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di bengkel PT. Arina Parama Jaya

Kata kunci : *Fuzzy Servqual*, *Defuzzyfikasi*, PT. Arina Parama Jaya