

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi berdasarkan penelitian yang telah ditulis mengenai strategi komunikasi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada Bengkel Jaya Abadi Motor.

1. Menjaga hubungan baik dengan cara memberikan pelayanan terbaik

Dalam Menjaga Hubungan Baik Harus Dilakukan Agar Kelancaran Dalam Kelangsungan Bertransaksi Terus Terjaga Dan Sekaligus Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Pada Bengkel Jaya Abadi Motor Karawaci Baru

2. Menerima kritik para pelanggan dan langsung mencari solusi

Kritikan Pelanggan Harus Kita Terima Dan Dijadikan Bahan Evaluasi Untuk Menjadi Lebih Baik Serta Untuk Sarana Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Bengkel Jaya Abadi Motor Karawaci Baru.

3. Terbuka dalam proses pengerjaan dan memikirkan kesan pertama untuk para Pelanggan

Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diperlukan Transparansi Antar Pihak Bengkel Jaya Abadi Motor Karawaci Baru Dengan Pihak Pelanggan Serta Ada Nya Fakta Nyata Sebagai Pembuktian Kepada Pelanggan

5.2 Saran

Peneliti memiliki sejumlah saran berdasarkan temuan hasil penelitian, Yaitu:

1. Sebaiknya pemilik bengkel jaya abadi motor seharusnya melakukan promosi via media sosial dan menerapkan paket bundling untuk produk tertentu yang jelas menarik perhatian dan minat customer dan serta konsisten dalam menjaga

kualitas pelayanan dan kualitas kerja agar kepercayaan pelanggan dapat tercipta



2. Sebaiknya untuk pemilik bengkel jaya abadi motor untuk ruang tunggu non smoking lebih baik jika di pasang AC untuk meningkatkan kenyamanan customer yang menunggu serta disediakan juga televisi untuk tambahan agar customer lebih sabar dalam menunggu motornya dikerjakan agar kenyamanan pelanggan tercipta
3. Sebaiknya dalam hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa customer setia sangat berpengaruh besar pada kelangsungan dan penjualan bengkel jaya abadi motor dengan melihat seperti itu pemilik bengkel jaya abadi motor harusnya dapat memberikan pelayanan lebih seperti member atau promosi dalam bentuk voucher atau merchandise agar customer lebih merasa memiliki tingkat eksklusif yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan customer atau minimal terjaga.

DAFTARPUSTAKA

Sumber Buku

- Ali Hasan. (2014). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Yogyakarta
- Ardianto, Elvinaro & Soemirat, Soleh. 2010. Dasar-dasar Public Relations.
Bandung : Remaja Rosdakarya
- Alimul, Hidayat. 2003. Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Edisi I.
Jakarta: Salemba Medika
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih
- Ardhi, Yudha. 2013. Merancang Media Promosi Unik dan Menarik. Yogyakarta.
TAKA Publisher
- Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Basu Swastha. 2009. Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE
- Bungin, Burhan. 2011. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Predana Media
Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung:
PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi.
Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian
Komestik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. Jurnal
Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh, No.2. September 2005
- Griffin, Jill. (2002). Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It. Kentucky :
McGraw-Hil
- Handi Irawan D., MBA.Mcom. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan
Pertama. Jakarta : PT. Gramedia
- Jasfar, Farida Jasfar. 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia
Indonesia
- Jasfar, Farida. 2012. Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa:

- Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Salemba Empat.
- J. Setiadi, Nugroho. 2008. Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Cetakan Pertama, Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga
- Littlemore, J. 2003. The communicative effectiveness of different types of communication strategy.
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga
- Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurudin. 2016. Ilmu Komunikasi Ilmiah Dan Populer. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia
- Rismi Somad dan Doni Juni Priansa. 2014. Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan. Bandung : Alfabeta
- Soemanagara. 2012. Strategic Marketing Communication. Bandung : Alfabeta
- Soehartono, Irawan. 2011. Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan VIII. Bandung: Rosda
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.

Suprpto Tommy. 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi, Dan Peran Manajemen dalam Komunikasi, Jakarta: Buku Seru.

Sumber Jurnal

Arse firstly chantika harahap.2021. “Strategi Komunikasi Membangun Kepercayaan Pelanggan Bisnis Cate Acin Di Tengah Pandemi Covid-19”

Dessi Asdrayany.2022. “Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di SMK Bani Ismail Kota Serang” Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Univeritas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Kasmad Juhaeri. 2018. “Membangun Kepercayaan Konsumen Dari Kualitas Pelayanan Dan Kemitraan Dalam Memilih Jasa Konsultan Lingkungan Hidup Di Propinsi Banten” Universitas Bhayangkara Surabaya

Okada Ruli Sutoro.2022.”Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Tingkat Kepercayaan Masyarakat Di SMP Muhammadiyah 5” Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Ratni Prima Lita, Pengaruh Pada Kepercayaan Komitmen Loyalitas Pelanggan, Jurnal Trikomika Vol.8 No.2, desember 2009

Tarsani.2017. “Strategi Komunikasi Pemasaran Dompot Dhuafa Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Manditi Purwakarta”

Website

<https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>

LAMPIRAN

Bukti Wawancara Dengan Informan 1



Bukti Wawancara Dengan Informan 2



Bukti Wawancara Dengan Informan 3



Lampiran Foto Bengkel Jaya Abadi Motor Karawaci Baru





PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA

1. Key Informan : Usaha-usaha apa yang dilakukan oleh anda dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

Informan : Apakah usaha yang dilakukan oleh pemilik/mekanik dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

2. Key informan : Sejauh mana Anda mempengaruhi pelanggan terhadap kepercayaan?

Informan : Apakah ada suatu tindakan/kegiatan/informasi yang dapat mempengaruhi anda untuk percaya kepada bengkel jaya abadi motor? Seperti apa?

3. Key Informan : Cara apa saja yang di gunakan Anda untuk terbuka dalam komunikasi terhadap pelanggan?

Informan : Apakah selama anda servis di bengkel jaya abadi motor mendapatkan informasi atau saran yang baik tentang kendaraan anda?

4. Key Informan : Apakah Anda sering mendapatkan kritik dari pelanggan?

Informan : Apakah anda pernah melakukan kriptikan kepada bengkel jaya abadi motor? Terkait apa kritikan yang anda pernah lakukan?

5. Key Informan : Ketika pelanggan menunggu kendaraannya di servis, cara apa yang dilakukan anda agar para pelanggan harus menunggu dengan kesabaran?

Informan : Apakah pihak bengkel memberikan pelayanan ketika kendaraan anda di servis? Seperti apa pelayanan yang dilakukannya?

6. Key Informan : Strategi apa yang anda lakukan saat para pesaing mengkritik kinerja bengkel anda?

Informan : Apakah anda pernah mendapatkan informasi yang kurang baik terhadap pelayanan bengkel jaya abadi motor dari bengkel lain? Apa tanggapan anda dan apakah ada usaha dari bengkel jaya abadi motor terhadap hal itu?

7. Key Informan : Cara apa yang dilakukan Anda untuk memberikan informasi positif kepada pelanggan?

Informan : Bagaimana cara anda mengetahui informasi terkait kendaraan Anda? Seperti apa cara yang dilakukan pihak bengkel jaya abadi motor dalam memberikan informasi positif kepada anda?

8. Key Informan : Jika para pelanggan lebih memilih jasa bengkel dari pesaing yang bergerak dalam usaha yang sama, apakah anda menerima resiko tersebut?

Informan : Menurut Anda jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan apa yang anda lakukan? Apakah anda akan berpaling ke bengkel yang lain atau tetap servis pada bengkel Jaya Abadi Motor?

9. Key Informan : Apakah Bengkel Jaya Abadi Motor sudah memberikan pelayanan demi kenyamanan para pelanggan?

Informan : Apakah anda nyaman servis di Bengkel Jaya Abadi Motor? Pelayanan apa yang anda terima ketika anda servis di sana?

10. Key Informan : Strategi apa yang dilakukan bengkel Jaya Abadi Motor untuk menjaga kepuasan pelanggan?

Informan : Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bengkel jaya abadi motor? Apakah ada saran untuk pelanggan mendapatkan kepuasan servis pada bengkel jaya abadi motor?

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

KEY INFORMAN

Nama : Pak Swuanto

Usia : 43 Tahun

1. Usaha-usaha apa yang dilakukan oleh anda dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

Kalo buat menjaga hubungan baik sih saya selalu berusaha untuk mengerti keadaan pelanggan terutama di sektor keuangan dan juga saya selalu memberi pelayanan yang terbaik untuk pelanggan mau pelanggan baru atau pelanggan lama tujuan nya sih biar pelanggan balik terus ke bengkel ini

2. Sejauh mana Anda mempengaruhi pelanggan terhadap kepercayaanya?

Pelanggan bisa percaya pasti karna ada alasan dan bukti jadi gimana kita kasih bukti nyata ke pelanggan mulai dari hasil pekerjaan soalnya kita kan usaha nya di bidang jasa jadi yang utama pelanggan harus ngerasa nyaman dan khususnya di usaha bengkel karna mayoritas banyak banget yang udah kecewa sama bengkel sebelumnya jadi kita harus bisa bersikap transparan dan kita juga kasih garansi kok buat para pelanggan

3. Cara apa saja yang di gunakan Anda untuk terbuka dalam komunikasi terhadap pelanggan?

Kalau soal terbuka ya yang saya lakuin di sini pasti kita kasih informasi terkait kondisi nyata kendaraan nya dan selanjutnya pasti diskusi dulu antara pihak bengkel sama pihak pemilik kendaraan setelah dapet kesepakatan dan selesai dikerjain baru kita tanya lagi sama pelanggan kita apa yang kurang dan apakah pekerjaan kita memuaskan

4. Apakah Anda sering mendapatkan kritik dari pelanggan?

Untuk kritik pasti selalu ada sih yang terpenting setelah di kritik kita terima dengan senang hati karena Namanya beda orang pasti beda juga tingkat kepuasannya jadi sebisa mungkin kita cari jalan keluarnya

5. Ketika pelanggan menunggu kendaraannya di servis, cara apa yang dilakukan anda agar para pelanggan harus menunggu dengan kesabaran?

Disini ada fasilitas yang sengaja kita sediain buat pelanggan kita nah untuk fasilitasnya ada ruang tunggu smoking dan non smoking, terus kita sediain minuman gratis juga khusus buat pelanggan yang lagi nunggu motornya dikerjain kita juga puterin musik music hits biar ga sepi aja sih, tapi kalau pelanggan suka ngobrol staf disini friendly semua kok jadi bisa asik diajak ngobrol juga

6. Strategi apa yang anda lakukan saat para pesaing mengkritik kinerja bengkel anda?

Namannya juga persaingan bisnis jadi wajar aja kalau ada kompetitor yang mungkin kurang cocok sama keberadaan kita tapi ga semua kritik itu harus disimpulkan ke hal yang jelek loh, anggep aja kritik itu buat evaluasi kita dan bisa juga buat ningkatin kualitas kita juga dan yang paling penting kita harus tau apa kelebihan competitor kita dan apa kekurangan kita jadi kita gaboleh kalah dong

7. Cara apa yang dilakukan Anda untuk memberikan informasi positif kepada pelanggan?

Pasti setiap pelanggan suka ngobrol sama kita selaku pihak bengkel ya nah dari situ kita suka bertanya tanya nih ke pelanggan apa mereka puas sama pelayanan kita terus apa sih yang bikin mereka balik lagi dan apa yang nge bedain bengkel ini sama bengkel

lain dan dari situ kita bisa tau informasi dan pendapat mereka soal bengkel ini

8. Jika para pelanggan lebih memilih jasa bengkel dari pesaing yang bergerak dalam usaha yang sama, apakah anda menerima resiko tersebut?

Harus terima dong, karna balik lagi tingkat kepuasan orang itu beda beda mungkin dari sektor harga atau sektor kualitas tapi yang paling penting kita udah lakuin yang terbaik dan dari kejadian itu kita juga harus pelajarin nih apa sih yang buat pelanggan kita pindah ke competitor dan kita harus memperbaiki juga kalau emang kita ada kekurangan

9. Apakah Bengkel Jaya Abadi Motor sudah memberikan pelayanan demi kenyamanan para pelanggan?

Untuk sektor pelayanan dan kenyamanan sih udah cukup ya bisa diliat juga dari fasilitas kita mulai dari ruang tunggu smoking dan non smoking yang bersih, ada air minum, free wifi dan juga kita selalu puterin lagu yang lagi hits kalau untuk segi pelayanan kita juga sangat komunikatif terus ada layanan antar jemput unit dan storing juga yang dimana itu jarang ada untuk kelas bengkel umum seperti bengkel jaya abadi motor ini

10. Strategi apa yang dilakukan bengkel Jaya Abadi Motor untuk menjaga kepuasan pelanggan?

Buat saya kepuasan pelanggan tuh tergantung gimana pelayanan kita ke pelanggan dan hasil akhirnya contoh sederhana aja nih dari kasus kasus yang pernah dialami disini, banyak banget pelanggan kita abis service di bengkel lain mau bengkel resmi atau non resmi selalu keluhan nya banyak banget baut yang ilang dari kasus ini bisa kita pahami berarti ketelitian saat pengerjaan itu penting banget dan soal kebersihan banyak juga yang complain kalau kendaraan nya selesai di service tuh tuas gas nya suka kotor nah kita

sebelum kembaliin motor ke pelanggan pasti di bersihin dulu biar tangan pelanggan ga kotor. emang sih bisa disebut hal kecil tapi justru hal hal kecil itu yang diperhatiin sama pelanggan dan itu bisa jadi point plus juga buat kita di mata pelanggan



INFORMAN 1

Nama : Pak Dayat

Usia : 37 Tahun

1. Apakah usaha yang dilakukan oleh pemilik/mekanik dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

kalo saya perhatiin bengkel ini fleksibel ya dari soal harga dan juga cara kerjanya juga rapih orang orangnya juga friendly jadi saya ngerasa nyaman aja gitu service motor disini

2. Apakah ada suatu tindakan/kegiatan/informasi yang dapat mempengaruhi anda untuk percaya kepada bengkel jaya abadi motor? Seperti apa?

sukanya saya sama bengkel ini soalnya jujur aja apa adanya yang rusak ya diganti yang ga rusak ga diganti mana yang bisa diakalin ya diakalin tapi kalau udah parah baru diganti, sama dulu juga pernah saya ada trouble di jalan kebetulan aga jauh dari bengkel tapi saya telpon ke bengkel ini langsung disamperin ke lokasi jadi gimana saya ga peraya lagi sama ini bengkel

3. Apakah selama anda servis di bengkel jaya abadi motor mendapatkan informasi atau saran yang baik tentang kendaraan anda?

-kalo saya pribadi pokoknya motor saya udah saya serahin disini kalo dibilang kurang bagus dan harus ganti ya ganti soalnya saya yakin itu emang udah rusak jadi saya udah sepenuhnya percayain motor saya ke bengkel ini

4. Apakah anda pernah melakukan kritikan kepada bengkel jaya abadi motor?

Terkait apa kritikan yang anda pernah lakukan?

-engga pernah kalo kritik atau apa soalnya emang secara keseluruhan udah puas sama bengkel ini dari segi harga, pelayanan nya sama cara kerjanya juga

cocok karna teliti dan rapih

5. Apakah pihak bengkel memberikan pelayanan ketika kendaraan anda di servis?

Seperti apa pelayanan yang dilakukannya?

-disini sih selalu dikasih minum kalo lagi nunggu motor dikerjain terus juga ada wifi ruang tunggu nya juga nyaman jadi bikin betah juga kalo dibengkel lain kan jarang nih ada yang begini

6. Apakah anda pernah mendapatkan informasi yang kurang baik terhadap pelayanan bengkel jaya abadi motor dari bengkel lain? Apa tanggapan anda dan apakah ada usaha dari bengkel jaya abadi motor terhadap hal itu?

-selama ini sih belum ada ya tapi kalo ada juga namanya juga saingan tinggal kita nya aja gimana kalo emang kita selalu dilayanin dengan baik cuekin aja anggep aja tetangga lagi nyari mangsa

7. Bagaimana cara anda mengetahui informasi terkait kendaraan Anda? Seperti apa cara yang dilakukan pihak bengkel jaya abadi motor dalam memberikan informasi positif kepada anda?

-biasanya pas service berkala kan di cek semua tuh bagian bagian motor nanti kalo ada sparepart yang rusak atau mulai aus pasti dikaish tau kondisinya dan perlu penggantian atau engga

8. Menurut Anda jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan apa yang anda lakukan? Apakah anda akan berpaling ke bengkel yang lain atau tetap servis pada bengkel Jaya Abadi Motor?

-kalo saya milih buat ngebilangin pihak bengkel dulu kalo emang ada kurang bukan pindah bengkel soalnya namanya bengkel kan yang ditanganin banyak masalah jadi kalo misalkan ada yang kelewat mau sengaja atau ga sengaja

masih bisa diperbaiki deh

9. Apakah anda nyaman servis di Bengkel Jaya Abadi Motor? Pelayanan apa yang anda terima ketika anda servis di sana?

-jelas nyaman banget soalnya emang udah jadi speerti keluarga deh bisa dibilang jadi ga kaku gitu antara pihak bengkel sama kita ga usah repot repot lagi bisa dianter jemput juga motornya takutnya kan pas kita lagi ga sempet ke bengkel ada aja solusi jalan keluarnya makanya itu juga jadi poin plus buat bengkel ini juga

10. Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bengkel jaya abadi motor? Apakah ada saran untuk pelanggan mendapatkan kepuasan servis pada bengkel jaya abadi motor

-puas banget pastinya kalo saran saya sih gaada ya yang penting tetep jadi bengkel yang jujur dan teliti itu aja sih

INFORMAN 2

Nama :Kak Andy

Usia :24 Tahun

1. Informan : Apakah usaha yang dilakukan oleh pemilik/mekanik dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

- yee gimana yee, kadang enak nya nih karna gua dah kenal ama mekanik + lu yang punya, jadi gua kadang dikasih ngutang, blm lagi kalo gua lagi gabisa ke bengkel, dijemput bang motor gua ama elu, itu sih kadang yg bikin enak kaga ngeribetin

2. Informan : Apakah ada suatu tindakan/kegiatan/informasi yang dapat mempengaruhi anda untuk percaya kepada bengkel jaya abadi motor? Seperti apa?

- yee paling kayak di update mulu tuh motor misalkan apa aja yg rusak, langsung kan tuh lu biasa fotoin ke gua apa aje yang rusak, trus barang lama nya disimpenin, pas gua dateng baru diunjukin ulang, jadinya yee percaya ge

3. Informan : Apakah selama anda servis di bengkel jaya abadi motormendapatkan informasi atau saran yang baik tentang kendaraan anda?

-jelas itu mah, kadang kan lu juga wa gua dlu nih, barang nya apa aje yang mesti dibelanjain, trus harga nya juga. kalo bengkel lain kan asal beliin aja, trus harga tembakan

4. Informan : Apakah anda pernah melakukan kritikan kepada bengkel jaya abadi motor? Terkait apa kritikan yang anda pernah lakukan?

paling sekali doang tuh pas mekanik lu atau lu yang bongkar gua gatau, pernah motor gua balik masih trouble, trus gua tanya lu kan tuh, ternyata ada

yang kelewat, gua bilangin lu yee kalo gasalah sbm dibalikin ke gua mending di cek cek dlu semua

5. Informan : Apakah pihak bengkel memberikan pelayanan ketika kendaraan anda di servis? Seperti apa pelayanan yang dilakukannya?

kalo gua biasa sih diambilin tuh motor gua, jadi gaperlu gua yg kebengkel lu, trus kadang motor gua juga kan abis service ama lu dicuciin

6. Informan : Apakah anda pernah mendapatkan informasi yang kurang baik terhadap pelayanan bengkel jaya abadi motor dari bengkel lain? Apa tanggapan anda dan apakah ada usaha dari bengkel jaya abadi motor terhadap hal itu? pernah sih gua denger katanya bang bengkel lu suka ngambilin bensinnya buat lu pake sendiri, yee kalo gua sih gamasalah selama bukan gua yg kena sendiri. itukan masih omongan orang orang diluar sono, kalo ngikutin orang mah gaada abisnya bang haha

7. Informan : Bagaimana cara anda mengetahui informasi terkait kendaraan Anda? Seperti apa cara yang dilakukan pihak bengkel jaya abadi motor dalam memberikan informasi positif kepada anda?

paling kek tadi sih bang, biasa di fotoin nih apa aja sparepart yang rusak, trus dikasih pilihan kadang mau pake yang ori apa kw barangnya. harganya juga biasa langsung dikasih tau kan bang ama lu, trus biasa lu rekomenin nih mending pake ini aja dari pada itu

8. Informan : Menurut Anda jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan apa yang anda lakukan? Apakah anda akan berpaling ke bengkel yang lain atau tetap servis pada bengkel Jaya Abadi Motor?

paling sih cuma tanya ke lu kan ini gimana solusinya, trus minta cek ulang. kalo buat pindah yaa engga sih bang kan gua udh percaya ama lu haha apalagi dikasih ngutang yakali ditempat lain bisa ngutang. yaa selama masih kerjanya bener dan mau tanggung jawab ngapain pindah bengkel sih bang

9. Informan : Apakah anda nyaman servis di Bengkel Jaya Abadi Motor?

Pelayanan apa yang anda terima ketika anda servis di sana?

yaa nyaman sih bang, biasa bengkel lain mah kena cas tuh ambil motor kan. lah gua dikasih gratis ama lu hahaha jadi yaa oke lah

10. Informan : Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bengkel jaya abadi motor? Apakah ada saran untuk pelanggan mendapatkan kepuasan servis pada bengkel jaya abadi motor

selama ini sih gua puas" aja yaa bang, sarannya sih lebih ke bengkel nya sih, mungkin bisa dibikin lebih nyaman buat nungguin motor yg lagi di service

INFORMAN 3

Nama : Pak Irvan

Usia : 32 Tahun

1. Apakah usaha yang dilakukan oleh pemilik/mekanik dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

selama saya service di bengkel ini saya selalu puas sih sama pelayanan nya soalnya mekaniknya bisa diajak ngobrol kalo ditanya juga ngejelasin nya jelas jadi kita tau nih apa yang rusak terus penyebabnya apa dan apa yang harus diganti kalo dari pemilik nya asik suka becanda soal harga bisa diatur terus berani kasih garansi juga

2. Apakah ada suatu tindakan/kegiatan/informasi yang dapat mempengaruhi anda untuk percaya kepada bengkel jaya abadi motor? Seperti apa?

yang buat saya percaya sama bengkel ini soalnya saya anggep bengkel yang jujur dan terbuka sih mau owner nya atau mekaniknya komunikatif banget terus suka dikasih solusi juga biar biayanya ga mahal tapi motor bisa beres

3. Apakah selama anda servis di bengkel jaya abadi motor mendapatkan informasi atau saran yang baik tentang kendaraan anda?

nah jadi sebelum saya lakuin perbaikan pasti saya konsultasi dulu nih sama mekaniknya atau ownernya baiknya gimana ya pasti selalu diterangin dan dikasih solusi juga harus lakuin pengecekan apa dulu baru deh abis ketauan masalahnya dikasih tau sebaiknya diganti pake part apa biar bisa awet dan harganya masuk di kantong

4. Apakah anda pernah melakukan kritikan kepada bengkel jaya abadi motor?

Terkait apa kritikan yang anda pernah lakukan?

sejauh ini sih engga ya soalnya emang puas sama kerjaan nya,udah teliti harganya ga mahal juga pelayanan nya juga top deh

5. Apakah pihak bengkel memberikan pelayanan ketika kendaraan anda di servis?

Seperti apa pelayanan yang dilakukannya?

pelayanan dan fasilitas disini udah memadai banget,yang saya suka sih ruang tunggunya dipisah jadi bebas kalau yang mau ngerokok ga ngeganggu yang ga ngerokok terus mekaniknya juga asik diajak ngobrol ownernya juga asik bisa nyambung ngobrolnya

6. Apakah anda pernah mendapatkan informasi yang kurang baik terhadap pelayanan bengkel jaya abadi motor dari bengkel lain? Apa tanggapan anda dan apakah ada usaha dari bengkel jaya abadi motor terhadap hal itu?

dulu pernah tuh sekali soalnya pas kebetulan bengkel ini lagi libur saya urgent akhirnya saya bawa deh ke bengkel sebelah eh malah banyak banget yang disuruh ganti terus dibilang lah jangan service disana kruang bagus banyak deh tapi saya ngerasa puas kok service disini jadi saya cuek aja akhirnya saya ga jadi tuh benerin disana pas bengkel ini buka saya masukin ke sini taunya cumanada kabel putus aja satu gausah ganti apa apa jadi saya ga hirauin info info jelek karena saya buktiin sendiri disini saya puas sama pelayananya

7. Bagaimana cara anda mengetahui informasi terkait kendaraan Anda? Seperti apa cara yang dilakukan pihak bengkel jaya abadi motor dalam memberikan informasi positif kepada anda?

biasanya pas lagi di cek atau pas lagi service kan di buka tuh di bersih bersihin terus juga di cek cek in bagian yang vital vital kaya rem lampu lampu busi nah kalo ada yang kondisinya kurang bagus dikasih tau mau sekalian di

ganti ga terus dikasih tau juga kira kira berapa lama lagi umur pakainya

8. Menurut Anda jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan apa yang anda lakukan? Apakah anda akan berpaling ke bengkel yang lain atau tetap servis pada bengkel Jaya Abadi Motor?

wah kalo ini susah juga, soalnya saya selama service disini gapernah kecewa sih lagian disini ownernya tanggung jawab kok sama kerjanya terus kalo ada kurang juga tinggal bilang aja pasti di beresin kok saya yakin jadi saya pasti tetep service disini soalnya udah cocok sih

9. Apakah anda nyaman servis di Bengkel Jaya Abadi Motor? Pelayanan apa yang anda terima ketika anda servis di sana?

kalo dari pelayanan saya sih udah sangat puas dari cara kerja,fasilitas bengkelnya,pelayanan nya,harga nya juga. Kalau pelayanan yang saya suka sih layanan anter jemput unit nya sama storing soalnya ngebantu banget kalo algi ga ada waktu atau lagi trouble di jalan

10. Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bengkel jaya abadi motor? Apakah ada saran untuk pelanggan mendapatkan kepuasan servis pada bengkel jaya abadi motor

jawaban saya sangat amat puas,untuk saran dari saya buat jaya abadi motor buat odo dan farid selalu pertahanin kualias dan pelayanan yang baik jangan sampai menurun biar pelanggan selalu puas

SIMILARITY CEK (TURNITIN)

Turnitin Originality Report

Processed on: 09-Feb-2023 15:01 +08
ID: 2009959777
Word Count: 11244
Submitted: 1

Skripsi 20221 By Odoric Millard

Similarity Index	Similarity by Source
14%	Internet Sources: 14% Publications: 4% Student Papers: 7%

< 4% match (Internet from 25-Sep-2022) http://eprints.ubhara.ac.id/1043/1/Arse%20Firsty%20Cantika%20Harahap%201713211071.pdf
< 1% match (Internet from 19-Oct-2022) https://jurnal.unuqha.ac.id/index.php/hwd/article/download/306/216/
< 1% match (Internet from 29-Oct-2022) http://repository.uinbanten.ac.id/9108/1/S_MPI_181250060_Cover.pdf
< 1% match (Internet from 13-Oct-2022) http://repository.buddhidharma.ac.id/573/1/KEVIN%20AZARIA%20INTAN%20-%2020150400014.pdf
< 1% match (Internet from 13-Oct-2022) http://repository.buddhidharma.ac.id/568/1/DESSY%20HERAWATI%20SUSANTO%20-%2020150400009.pdf
< 1% match (Internet from 13-Oct-2022) http://repository.buddhidharma.ac.id/566/1/CYNTHIA%20ADYNOVA%20-%2020150400008.pdf
< 1% match (Internet from 06-Oct-2022) http://repository.buddhidharma.ac.id/773/1/SKRIPSI%20PDE.pdf
< 1% match (Internet from 08-Oct-2022) http://repository.uinbanten.ac.id/9108/
< 1% match (Internet from 19-Dec-2022) http://repository.uinbanten.ac.id/10077/2/S_PAI_171210117_Lampiran%20Depan.pdf
< 1% match (Internet from 22-Apr-2021) http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/1837/100502170.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet from 08-Jun-2021) http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/30286/130904017.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet from 20-May-2021) http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/30221/160907028.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match () EUAT, ATOK IFUL, Eny, Susilowati, S.Sos., M.Si., "STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA SURAKARTA DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI TABLOID SOLO BERSERI (SOBER)", 2020
< 1% match () Nurohmah, Erni Serti, H.M., Syakirin Al-Ghozaly, M.A. Ph.D. "PENGARUH TEKNIK REFRAMING DALAM PELAKSANAAN KONSELING TERHADAP RASA PERCAYA DIRI PENYANDANG DISABILITAS DAKSA DI PERKUMPULAN DIFABEL SEHATI SUKOHARJO", 2018
< 1% match () Adella Almas, NIM.: 16730064, "FENOMENA PELAYANAN KOMUNITAS DRIVER GOJEK JAWONSTREET YOGYAKARTA PADA KONSUMEN(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Etika Komunikasi pada Pelayanan FiturGoRide)", 2020
< 1% match (Internet from 19-Feb-2019) http://digilib.uinsby.ac.id/29700/1/Syukron%20Najib_B94215041.pdf
< 1% match (Internet from 25-Aug-2022) https://digilib.uinsby.ac.id/47585/3/Cici%20Hardianti_B75217071.pdf
< 1% match (Internet from 18-Dec-2021) https://stiaian.ac.id/jurnal/index.php/ibest/article/download/321/245
< 1% match () Tarsani, Tarsani, "STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIMPET DHUFA DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MUZAKKI", Universitas Bunda Mulia, 2017
< 1% match (student papers from 20-Jan-2017) Submitted to Universitas Diponegoro on 2017-01-20
< 1% match () "Komunikasi dan Budaya di Tengah Puseran Media dan Teknologi Informasi", Universitas Padjadjaran, 2017
< 1% match (Internet from 13-Jul-2020) http://eprints.ums.ac.id/76470/11/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf
< 1% match (Internet from 23-Nov-2022) https://repository.xac.raniry.ac.id/id/eprint/17208/1/Siti%20Aklima%2C%20160602101%2C%20FEBI%2C%20ES%2C%20085206280599.pdf
< 1% match (Internet from 23-Nov-2022) https://repository.ar.raniry.ac.id/id/eprint/14936/1/Husnul%20Khatimah%2C%20160602151%2C%20FEBI%2C%20ES%2C%20082169815110.pdf
< 1% match (Internet from 26-Jan-2022) https://123dok.com/document/y4x0p90z-bab-iii-metode-penelitian.html
< 1% match (Internet from 08-Jun-2022) https://123dok.com/document/y4w690xy-indah-yulia-pratiwi-nim.html
< 1% match (student papers from 23-Mar-2021) Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2021-03-23
< 1% match (student papers from 12-Nov-2022) Submitted to stidalhadiid on 2022-11-12
< 1% match (student papers from 15-Mar-2021)

< 1% match (student papers from 12-Nov-2022)
Submitted to stidahadid on 2022-11-12

< 1% match (student papers from 15-Mar-2021)
Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-03-15

< 1% match (Internet from 04-Mar-2019)
<http://eprints.umm.ac.id/44629/3/BAB%20II.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Aug-2018)
<https://vdocuments.site/documents/digital20301204130610-muhamad-rositpdf.html>

< 1% match (Internet from 11-Oct-2022)
<https://glints.com/id/lowongan/aida-adalah/>

< 1% match (Internet from 26-Mar-2021)
<https://garuda.ristekbrin.go.id/journal/view/20380>

< 1% match (Internet from 05-Apr-2021)
<http://repository.unmuha.ac.id/8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1315/13.%20BAB%20IV.pdf?isAllowed=y&sequence=14>

< 1% match (student papers from 11-Aug-2021)
Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar on 2021-08-11

< 1% match (Internet from 01-Sep-2022)
<https://garuda.kemdikbud.go.id/journal/view/7936?page=16>

< 1% match (Internet from 22-Jun-2020)
<https://media.neliti.com/media/publications/135398-ID-analisis-bauran-pemasaran-di-hotel-sasan.pdf>

< 1% match (Internet from 24-Dec-2022)
<https://moraref.kemenag.go.id/documents/article/98611005302509305>

< 1% match (Internet from 15-Jan-2022)
<https://sc.sykhurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB31410150052.pdf>

< 1% match (Internet from 02-Oct-2022)
<https://ejurnal.polteknos.ac.id/index.php/promark/article/download/1317/783/2588>

< 1% match (Internet from 12-Sep-2022)
<http://repository.unpajati.ac.id/5645/2/18042010073-bab1.pdf>

< 1% match (student papers from 22-Jul-2021)
Submitted to Mae Fah Luang University on 2021-07-22

< 1% match (student papers from 19-Aug-2015)
Submitted to Unika Soegijarjanata on 2015-08-19

< 1% match (Internet from 11-Dec-2022)
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6193/Bab%205.pdf?isAllowed=y&sequence=8>

< 1% match (Submitted to Universitas Pelita Harapan)
Submitted to Universitas Pelita Harapan

< 1% match ()
Mira Mira, "Penerapan prinsip 5c+1s pada pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya", 2020

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)
<https://hadywibowo.wordpress.com/page/2/>

< 1% match (Internet from 18-Nov-2020)
<https://romelte.com/pengertian-komunikasi-ragam-definisi-komunikasi/>

< 1% match (student papers from 03-Jan-2023)
Submitted to Morgan Park High School on 2023-01-03

< 1% match (Internet from 17-Oct-2022)
<https://adoc.qub/analisis-kesiapan-guru-bahasa-jepang-dalam-menerapkan-kuriku.html>

< 1% match (Internet from 27-Sep-2022)
<https://core.ac.uk/download/pdf/222782337.pdf>

< 1% match (Internet from 12-Aug-2022)
<https://dirdosen.budiluhur.ac.id/0318118004/SK%20Dosen%20Pembimbing%20TA%20Genap%202019-2020-merge.pdf>

< 1% match (Internet from 02-Dec-2021)
<http://docplayer.info/39802337-Bab-ii-deskripsi-obyek-penelitian.html>

< 1% match (student papers from 01-May-2012)
Submitted to iGroup on 2012-05-01

< 1% match (Internet from 28-Nov-2020)
<http://repository.uin-suska.ac.id/6530/4/BAB%20III%20ukhti.pdf>

< 1% match (Internet from 12-Mar-2019)
<https://docobook.com/psikologi-dalam-proses-perubahan-sosial.html>

< 1% match (Internet from 26-Nov-2022)
<https://Dspace.Uji.Ac.Id/bitstream/handle/123456789/6416/%28scan%29%20Skripsi%20Alhamdulillah.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 05-Oct-2020)
https://id.123dok.com/document/y431pk5z-s-pkn-chapter.html?utm_source=related_list

< 1% match (Internet from 29-May-2021)
<http://repo.apmd.ac.id/821/1/Analisis%20Strategi%20Komunikasi%20KPU%20DIY%20Pada%20Pemilu%20Legislatif%202014%20Ad>

< 1% match (Internet from 11-Dec-2022)
<http://digilib.uinkhas.ac.id/11384/1/SKRIPSI%20RISKA-1.pdf>

< 1% match (Internet from 18-Sep-2019)
<https://id.scribd.com/doc/111972417/Uts-Komunikasi-Kelompok>

https://glints.com/id/lowongan/aida-adalah/
< 1% match (Internet from 26-Mar-2021) https://garuda.ristekbrin.go.id/jurnal/view/20380
< 1% match (Internet from 05-Apr-2021) http://repository.unmuha.ac.id/8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1315/13.%20BAB%20IV.pdf?isAllowed=y&sequence=14
< 1% match (student papers from 11-Aug-2021) Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar on 2021-08-11
< 1% match (Internet from 01-Sep-2022) https://garuda.kemdikbud.go.id/jurnal/view/7936?page=16
< 1% match (Internet from 22-Jun-2020) https://media.neliti.com/media/publications/135398-ID-analisis-bauran-pemasaran-di-hotel-sasan.pdf
< 1% match (Internet from 24-Dec-2022) https://moraref.kemenag.go.id/documents/article/98611005302509305
< 1% match (Internet from 15-Jan-2022) https://sc.svekhnurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB31410150052.pdf
< 1% match (Internet from 02-Oct-2022) https://ejurnal.eoltekkos.ac.id/index.php/promark/article/download/1317/783/2588
< 1% match (Internet from 12-Sep-2022) http://repository.unpniatim.ac.id/5645/2/18042010073-bab1.pdf
< 1% match (student papers from 22-Jul-2021) Submitted to Mae Fah Luang University on 2021-07-22
< 1% match (student papers from 19-Aug-2015) Submitted to Unika Soegijapranata on 2015-08-19
< 1% match (Internet from 11-Dec-2022) https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6193/Bab%205.pdf?isAllowed=y&sequence=8
< 1% match (Submitted to Universitas Pelita Harapan) Submitted to Universitas Pelita Harapan
< 1% match () Mira, Mira, "Penerapan prinsip 5c+1s pada pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya", 2020
< 1% match (Internet from 12-Nov-2020) https://hadywibowo.wordpress.com/page/2/
< 1% match (Internet from 18-Nov-2020) https://romeitea.com/definisi-komunikasi-ragam-definisi-komunikasi/
< 1% match (student papers from 03-Jan-2023) Submitted to Morgan Park High School on 2023-01-03
< 1% match (Internet from 17-Oct-2022) https://adoc.pub/analisis-kesiapan-guru-bahasa-jepang-dalam-menerapkan-kuriku.html
< 1% match (Internet from 27-Sep-2022) https://core.ac.uk/download/pdf/222782337.pdf
< 1% match (Internet from 12-Aug-2022) https://diridosen.budiluhur.ac.id/0318118004/SK%20Dosen%20Pembimbing%20TA%20Genap%202019-2020-merge.pdf
< 1% match (Internet from 02-Dec-2021) http://docplayer.info/39802337-Bab-II-deskripsi-obyek-penelitian.html
< 1% match (student papers from 01-May-2012) Submitted to iGroup on 2012-05-01
< 1% match (Internet from 28-Nov-2020) http://repository.uin-suska.ac.id/6530/4/BAB%20III%20ukhti.pdf
< 1% match (Internet from 12-Mar-2019) https://docobook.com/psikologi-dalam-roses-perubahan-sosial.html
< 1% match (Internet from 26-Nov-2022) https://dspace.uil.ac.id/bitstream/handle/123456789/6416/%28scan%29%20Skripsi%20Alhamdulillah.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet from 05-Oct-2020) https://id.123dok.com/document/v431nkSz-s-nkn-chapter.html?utm_source=related_list
< 1% match (Internet from 29-May-2021) http://repo.apmd.ac.id/821/1/Analisis%20Strategi%20Komunikasi%20KPU%20DIY%20Pada%20Pemilu%20Legislatif%202014%20Ad
< 1% match (Internet from 11-Dec-2022) http://diqilib.uinkhas.ac.id/11384/1/SKRIPSI%20RISKA-1.pdf
< 1% match (Internet from 18-Sep-2019) https://id.scribd.com/doc/111972417/Uta-Komunikasi-Kelompok
< 1% match (Internet from 09-Mar-2015) http://library.wallisono.ac.id/diqlib/files/disk1/99/tptian-gdi-rifaatuma-4923-1-skripsi-3.pdf
< 1% match (Internet from 24-Sep-2022) http://perpustakaan.eoltekkos-malang.ac.id/assets/file/kt/P17311215041/17_BAB_III_.pdf
< 1% match (Internet from 01-Oct-2021) https://rabiymet.blogspot.com/2015/08/proposal-penelitian.html
< 1% match (Internet from 20-Jan-2019) https://www.scribd.com/document/349743759/Komunikasi-Pemasaran-draft-iklan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Odoric Millard

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Juli 2000

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Buddha

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jalan Cimone Delta VII No.262 Perumahan Cimone
Permai, Kota Tangerang

Nomor Telepon : 083805027938

Riwayat Pendidikan :

SD Citra Kasih Tangerang (2006-2012)

SMP Citra Kasih Tangerang (2012-2015)

SMK Perguruan Buddhi Tangerang (2015-2018)

Universitas Buddhi Dharma (2018- sekarang)

