

RINGKASAN

Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Jasa Pada Perbaikan *Wheel Cylinder* Antara Bengkel Resmi dan Bengkel Umum, Surahman Putra Romadhon, NIM H42201126, Program Studi Mesin Otomotif Politeknik Negeri Jember. Dicky Tyagita, ST.,MT. (Pembimbing Magang)

Dalam laporan ini akan dilakukan perbandingan pada perbaikan *wheel cylinder* antara bengkel resmi dan bengkel umum. *Wheel cylinder* merupakan komponen yang ada pada sistem pengereman tromol yang ada pada transportasi. *Wheel cylinder* bekerja dengan cara menekan bagian yang tidak berputar berupa sepatu yang dilapisi dengan bahan asbestos sebagai kampas rem pada tromol roda yang berputar. Gesekan antara sepatu rem dan tromol akan menghasilkan energi panas dan mengakibatkan kendaraan dapat berhenti. Rem jenis tromol disebut "*Internal expanding drum brake*".

Auto 2000 Negara Bali merupakan perusahaan yang melayani penjualan mobil baru, penjualan spare part, dan perawatan mobil-mobil Toyota yang terletak di Negaea, Bali. Auto2000 Negara Bali mulai berdiri pada tanggal 06 Juni 2016.

Adapun komponen dari kualitas pelayanan yang digunakan pada laporan ini yaitu, bentuk fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari perbandingan berdasarkan komponen yang digunakan menunjukkan bahwa fasilitas untuk pengunjung lebih memadai di bengkel resmi dari pada bengkel umum. Untuk pelayanan antara bengkel resmi dengan bengkel umum sama sama sudah sesuai dengan standar pelayanan namun di bengkel umum masih terdapat keluhan dari pelanggan. Pada komponen daya tanggap di bengkel umum tidak ada pelayanan yang langsung datang ke rumah pelanggan seperti di Toyota Auto 2000 yaitu THS. Untuk komponen jaminan dan empati sudah sama sama sesuai dengan harapan pelanggan.