

ABSTRAK

Berkembangnya dunia bisnis dewasa ini menuntut para pelaku bisnis mengembangkan inovasi dalam bisnisnya untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan pemasarannya. Merebaknya inovasi dalam bisnis telah membentuk paradigma persaingan yang berkembang secara dinamis. Paradigma persaingan ini telah bergeser dari persaingan yang bersifat material menuju persaingan pengembangan pengetahuan. Hal ini menuntut efisiensi dan efektivitas dalam peningkatan daya saing produk. Salah satu bisnis yang banyak dijalankan adalah usaha rental mobil dan juga dilakukan oleh salah satu perusahaan dengan nama *B-Shuttle*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV *B-shuttle* saat ini dan untuk memberikan usulan peningkatan kualitas layanan di CV *B-shuttle*. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model kano. Metode ini digunakan karena dianggap sesuai dengan tujuan penelitian dengan hasil yang disajikan adalah usulan perbaikan dari atribut penelitian.

Hasil penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan berdasarkan penelitian ini dikatakan belum maksimal, karena masih adanya atribut yang harus diperbaiki. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan belum menerima atribut-atribut yang disediakan oleh *B-Shuttle*. Atribut yang perlu diperbaiki dalam Kano adalah Penampilan pegawai yang rapi dan menarik, Kebersihan interior dan eksterior mobil pada saat mobil diterima, ketepatan waktu *delivery order*, Harga yang diberikan terjangkau, dapat memberikan informasi dengan cepat, Staf dapat memberikan pelayanan administrasi secara cepat kepada konsumen, Kemampuan staf atau pegawai dalam menganalisis masalah, dan Staf mampu memahami dan peduli terhadap kebutuhan konsumen.

Pada penelitian yang dilakukan dengan menggunakan *servqual* dan kano memang terjadi perbedaan atribut perbaikan, namun demikian perbaikan yang diusulkan oleh kedua metode tersebut tidak harus sama dan seluruhnya diperbaiki.

Kata kunci : Kualitas layanan, Model kano, *Servqual*

ABSTRACT

The development of today's business world requires business people to develop innovations in the business to improve kaulitas products, services and marketing. Rampant innovation in business has established paradigm dynamically growing competition. The competition paradigm has shifted from competition that is material to the development of knowledge competition. This requires efficiency and effectiveness in improving the competitiveness of the product . One of the many businesses that are run car rental business and is also performed by one company under the name B - Shuttle .

This study was conducted to determine the quality of services provided by CV B - shuttle current and to provide proposals to improve service quality in CV B - shuttle. While the method of using that research in this study was to use a model canoe. This method is used because it is considered in accordance with the purpose of the study with the results presented are the attributes of the proposed improvement of the research.

The results of the overall study quality of service based on this study says is not maximized, because the persistence of attributes that must be correcte . The statement shows that the customer has not received the attributes provided by the B - Shuttle. Attributes that need to be improved in Kano is the employees look neat and attractive, Cleanliness of interior and exterior car when the car is received, the timeliness of delivery order, given an affordable price, can provide information quickly, staff can quickly provide administrative services to consumers, the ability of staff or employee in analyzing problems, and staff are able to understand and care about the needs of consumers .

Research conducted by using servqual and canoe repair attribute differences do occur, however, the improvements proposed by the two methods may not be the same and completely repaired .

Keywords : Quality of service , kano models , Servqual