

## Abstrak

Adapun permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini. Yaitu bagaimana *Standar Operasional Prosedur pelayanan Jasa Servis Motor di Bengkel Anwar Motor 3 Gresik*.

Untuk menjawab permasalahan tersebut diatas secara menyeluruh dan mendalam, maka peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sesuai dengan permasalahan tersebut maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara secara mendalam (*dept interview*). Dalam teknik ini, peneliti ikut aktif berperan dalam kegiatan organisasi, selain dari observasi dan catatan lapangan. Selain itu untuk menegaskan keabsahan data, maka dilakukan ketekunan pengamatan dan triangulasi data, setelah data terkumpul kemudian di analisis secara induktif.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa: pertama Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis motor di bengkel Anwar Motor 3 Gresik sudah cukup baik. Dilihat dari proses dan langkah-langkah penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis motor di bengkel Anwar motor 3 Gresik sudah berjalan cukup efektif. Akan tetapi belum bisa mengoptimalkan dengan cukup baik. Kedua Faktor penghambat penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis motor 3 Gresik dalam kesehariannya juga masih ada, tetapi oleh pihak bengkel Anwar motor 3 Gresik satu persatu sudah bisa diminimalisir

Dari hasil penelitian ini, maka peneliti perlu menyampaikan beberapa saran. Saran pertama Mengoptimalkan lagi standar operasional prosedur dalam melakukan pelayanan servis motor, saran kedua pemilik bengkel harus menindak lanjuti yang telah di temukan masalah faktor hambatan standar operasional prosedur pelayanan servis motor yang telah di awasi dan di evaluasi, saran ketiga Pihak bengkel harus memberi tahu kepada konsumen gambar alur standar operasional prosedur (SOP) bagaimana langkah-langkah pelayanan servis bengkel Anwar Motor 3, dengan cara bisa memberikan petunjuk kepada konsumen, dan gambar alur tersebut agar ditempel didinding bengkel yang konsumen bisa melihat secara langsung. Supaya konsumen tahu bagaimana langkah-langkah pelayanan servis dibengkel Anwar Motor 3. saran keempat sarana pendukung dan fasilitas perlu ditingkatkan lagi karna akan bisa mendukung kenyamanan dan keamanan pelanggan.

Kata kunci : *Standar Operasional Prosedur*