



filter jika perlu mengganti oli mesin maka mekanik bengkel juga mengganti oli mesin kendaraan pelanggan, langkah ketiga mekanik bengkel membetulkan kendaraan pelanggan dari form keluhan tersebut. Standar operasional prosedur customer servis bengkel Anwar motor 3 antara lain yaitu ramah dan senyum kepada pelanggan, berkomunikasi kepada pelanggan dengan jelas, dalam melayani pelanggan harus memberikan rasa kepuasan dalam melayani pelanggan. standar operasional prosedur dibengkel Anwar motor 3 Gresik yaitu servis biasa batas waktu maksimal 40 menit, jika hanya ada perbaikan sedikit 15 menit, jika ada yang perlu ekstra perbaikan antara 1 hari sampai 2 hari.

2. Dalam kesehariannya langkah dan proses servis motor kendaraan pelanggan masih ditemukan peneliti masalah hambatan-hambatan dalam melaksanakan standar operasional prosedur. hambatan dari customer servis dalam kesehariannya menghadapi pelanggan atau konsumen yang sifat dan watak bermacam-macam customer servis harus bisa bersabar dan melakukan pelayanan dengan baik agar pelanggan atau konsumen merasa puas dan senang. mekanik bengkel dalam melakukan proses servis kendaraan pelanggan atau konsumen masih ditemukan peneliti hambatan dalam menservis kendaraan pelanggan atau konsumen, yaitu hambatan yang peneliti temukan dalam proses servis kendaraan pelanggan atau konsumen adalah seringnya mekanik bengkel susah membuka baut dikendaraan pelanggan atau konsumen dan meknik juga dituntut dalam menservis waktu maksimal







- Nasution Nur M, Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Nasution, M.N, Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu'', Edisi Pertama, Gahalia Indonesia, Bogor Selatan, 2004.
- Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Noeng Muhadjir, Metode Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin, Yogyakarta, 1996.
- Nur Indianto dan Bambang Supono, Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen ,BPFE, yogjakarta, 2002.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta, 1998.
- Poerwadarminta, W. J. S, Kamus Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta. 1982.
- Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan, Banyumedia Publishing, Malang, 2007.
- Ratminto dan Atik Winarsih, Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Reni Wulandari dan Endang Sulistianingsih, "Implementasi Standar Operasional Dan Prosedur Pelayanan Perizinan." Jurnal Administrasi Pembangunan, Vol 1, No 3. 2013.
- Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung, alfabeta, 2007.