

ABSTRAK

Ruang pamer (showroom) mobil adalah tempat atau fasilitas dimana pelanggan mengalami kedekatan dengan brand yang berkualitas, tidak terlupakan dan tanpa batas/hambatan. Pengalaman pelanggan (customer experience) bersentuhan langsung dengan obyek penelitian ruang pamer mobil 3S (showroom, service, sparepart) dealer klasifikasi A di jalan Gatot Subroto Jakarta, meliputi: tampilan eksterior, orientasi terhadap jalan, fasad, pencapaian, sirkulasi, zoning, aksesibilitas, organisasi hubungan, dan kenyamanan ruang.

Kajian berdasarkan panduan ruang pamer (showroom) mobil terbaru dari principal dan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) kendaraan, buku teori perancangan arsitektur dan sumber lain: jurnal, koran, informasi dari internet, serta perbandingan dari pesaing brand kendaraan lain.

Evaluasi akan mencari jawaban dari permasalahan yang berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan (customer experience). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bersifat induktif. Pengumpulan data dengan pengamatan/observasi lapangan dan wawancara semi struktur, terarah dengan menggunakan daftar pertanyaan. Subyek penelitian adalah para staf dan manajemen pengelola ruang pamer dan bengkel serta pelanggan yang sedang berkunjung. Analisa data dengan reduksi, penyajian dan verifikasi data untuk menghasilkan kesimpulan.

Pengumpulan dan analisa data tampilan eksterior, orientasi ruang pamer yang mudah dilihat dan menarik dari jalan raya, fasad, pencapaian, sirkulasi, zoning yang jelas dengan elemen yang bersentuhan (touchpoint) dengan pelanggan dan organisasi hubungan ruang pamer dan bengkel.

Evaluasi dilengkapi penelitian perilaku aksesibilitas vertikal dengan lift, tangga atau kebutuhan zona penerima ruang pamer kecil di lantai satu bagi pelanggan. Penelitian perilaku kebutuhan, kenyamanan ruang bagi pelanggan dari pendaftaran sampai menunggu perbaikan kendaraan dan kebutuhan besaran ruang tunggu bengkel (service customer lounge) .

Kata Kunci: *Pengalaman Pelanggan (Customer Experience), Aksesibilitas, Besaran Ruang.*