

## ABSTRAK

Dealer Volkswagen merupakan wadah bagi konsumen atau pengguna VW bagi masyarakat Jakarta dan sekitarnya, dengan fungsi dealer yang optimal (3S) diharapkan dapat menampung semua pelayanan bagi masyarakat pengguna VW baik dalam penjualan, perbaikan atau pun suku cadang. Volkswagen merupakan salah satu brand otomotif Eropa yang sedang berkembang baik di Indonesia, dapat terlihat dari data penjualan total atau whole sale, walaupun secara data, brand otomotif Eropa masih kalah saing dengan brand-brand otomotif dari Asia, khususnya Jepang namun jika dibandingkan dengan brand otomotif Eropa Volkswagen menempati urutan 5 besar. Dan Jakarta merupakan pasar terbesar di Indonesia, karena 95% konsumen Volkswagen berasal dari Jakarta.

Bagian dari dealer adalah Showroom, tujuan showroom adalah memberikan informasi kepada pengunjung atau orang awam mengenai produk dan fasilitas yang ditawarkan di dalam sebuah Showroom. Sebuah showroom dapat secara komunikatif menjadi sarana yang memberikan informasi. Dan di dalam dealer juga terdapat area service dan area body pair yang dimana bagian service juga merupakan bagian penting dari sebuah dealer, alur sirkulasi area bengkel atau service juga dapat mempengaruhi proses perbaikan mobil sehingga diharapkan dengan treatment yang tepat dapat membantu dalam penoptimalan kinerja atau proses servis itu sendiri. Dealer Volkswagen di Jakarta merupakan salah satu dealer resmi dari perusahaan mobil Volkswagen yang berpusat di Wolfsburg, Jerman sehingga diharapkan dapat secara komunikatif memberikan informasi mengenai Volkswagen (VW) dan melayani pengguna VW baik dalam pelayanan servis, aksesoris dan sparepart. Dengan menggunakan karakter VW yang sudah lama dikenal oleh masyarakat pada bangunan dealer Volkswagen di Jakarta, dan diharapkan dapat menampung semua kebutuhan 3S (selling, service dan sparepart)

**Kata kunci :** Dealer mobil, Volkswagen, 3S (service, sales, sparepart), Das Auto