

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS MOTOR SIDOARJO

Mufassir ahnaf ahrasy¹⁾, Fourry Handoko²⁾, Sri Indriani³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : mufassirahnaf@gmail.com

Abstrak, Masyarakat saat ini semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Ini di sebabkan oleh semakin tingginya tingkat akan hak untuk memperoleh fasilitas dan pelayanan sebaik-baiknya. Kesadaran sangatlah tinggi dalam lingkup pelayanan service, salah satunya adalah service sepeda motor karena merupakan bengkel terpendang dengan pelanggan yang banyak. Untuk memenuhi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi dengan baik atau belum, maka perlu dilakukan survey secara langsung terhadap pengguna layanan jasa bengkel Ariesta motor. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya keluhan kualitas pelayanan dari customer Bengkel Ariesta Motor. Harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Bengkel Ariesta Motor. Berdasarkan hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan *GAP Analysis* dengan tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan pelanggan Bengkel Ariesta Motor adalah pada dimensi *tangibles* memiliki rata-rata GAP yang bersifat *negative* sebesar - 1,776 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *reliability* memiliki rata-rata GAP -0,81 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata GAP -0,728 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki rata-rata GAP -1,428 yang bersifat *negatif* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dan dimensi *empathy* memiliki rata-rata GAP -0,265 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan

Kata Kunci : *Service quality, Analys, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

PENDAHULUAN

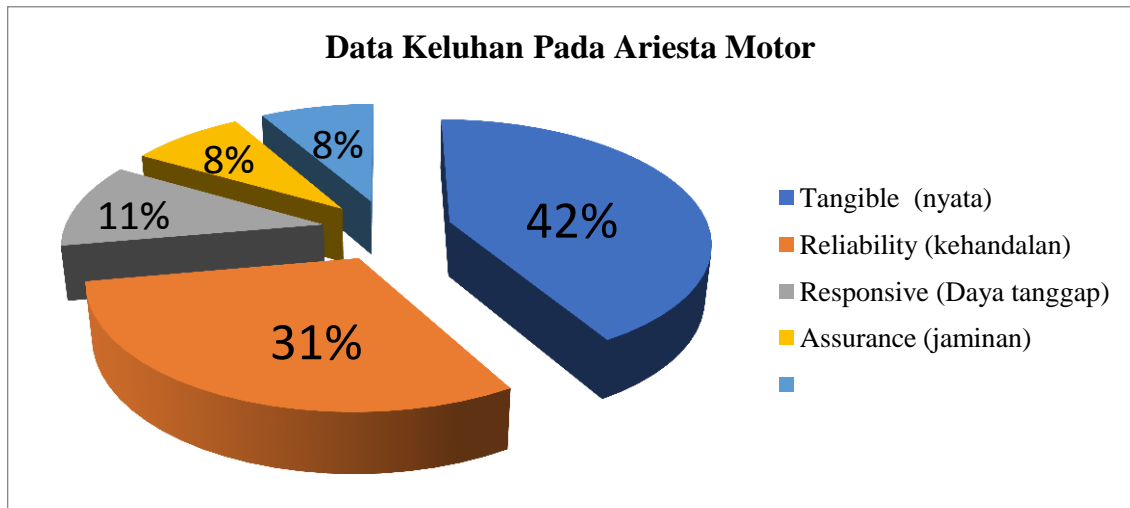
Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puastarget produksi. Kesadaran

sangatlah tinggi dalam lingkup pelayanan service, salah satunya adalah service sepeda motor karena merupakan bengkel terpendang dengan pelanggan yang banyak. Untuk memenuhi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi dengan baik atau belum, maka perlu dilakukan survey secara langsung terhadap pengguna layanan jasa bengkel Ariesta motor.

Tabel 1. Data keluhan customer Ariesta Motor pada bulan Agustus 2022

No	Jenis Indikator	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Tangibles (Nyata)	7	Kotornya Toilet umum
		8	Tidak nyamannya ruangan tunggu
2	Reliability (Kehandalan)	3	Sparepart yang sering kosong
		8	Tidak adanya daftar list harga Sparepart
3	Responsive (Daya Tanggap)	4	Karyawan yang kurang tanggap
4	Assurance (Jaminan)	3	Karyawan yang kurang ramah
5	Empathy (Kepedulian)	3	Kurangnya kepedulian atas kritik dan sarandari customer
	Total	36	

Sumber : Hasil Wawancara



Gambar 1. Diagram presentase ketidakpuasan pelanggan Ariesta Motor

Berdasarkan Gambar 1. didapatkan persentase keluhan pada Ariesta Motor setiap indikator. Indikator *tangible* sebagai indikator yang memiliki persentase paling tinggi sebesar 42% yang mengartikan bahwa terdapat banyak sekali keluhan didalam fasilitas dari Ariesta Motor yang harus ditingkatkan. Dari hasil pengolahan data di atas harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel tersebut. Maka diperlukan suatu metode pengukuran kinerja pelayanan dan harapan pelayanan agar dapat mengetahui indikator apa saja yang harus ditingkatkan

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada Bengkel Ariesta Motor dapat diketahui identifikasi masalahnya adalah adanya keluhan dari *customer* yang menggambarkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

METODE

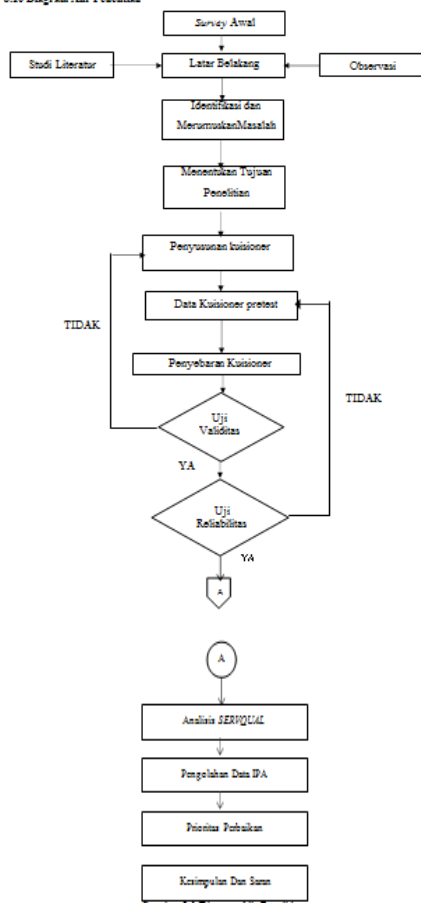
Penelitian ini menggunakan metode service quality dengan Analisis Gap guna mengetahui perbandingan dari nilai kinerja aktual dan harapan customer sehingga dapat terlihat apakah customer sudah puas atau belum dengan pelayanan yang diberikan, setelah itu menggunakan metode importance performance analysis guna melihat pelayanan apa saja yang harus segera diperbaiki untuk segera melakukan peningkatan pelayanan yang ada.

Populasi dan Sampel dari penelitian ini adalah para *customer* Bengkel Ariesta Motor. Populasi dalam penelitian ini merupakan customer Ariesta Motor pada tanggal yang berdomisili kota Sidoarjo yaitu sejumlah 60 customer. Dibutuhkan adanya sampel yang dapat mewakili jumlah populasi yang sangat besar tersebut. Rumus yang penulis gunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan adalah rumus Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 10% yaitu 49 responden dapat dilihat di lampiran tabel rumus Isaac dan Michael.

Pengolahan data diawali dengan perhitungan nilai efektivitas mesin CNC DMG Mori menggunakan metode *overall equipment effectiveness*, dilanjutkan dengan perhitungan faktor penyebab dari nilai efektivitas mesin menggunakan perhitungan *six big losses*, dan menganalisa setiap faktor penyebab dari nilai *six big losses* menggunakan metode *fault tree analysis*.

Diagram Alir Penelitian

3.10 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN Identifikasi Atribut Penelitian

Tabel 2. Indikator Atribut Penelitian

INDIKATOR SERVQUAL	ATRIBUT PENILAIAN
Tangibles (Nyata)	Bersihnya toilet umum
	Ruang tunggu yang nyaman
	Lokasi bengkel yang Strategis.
Reliability (Kehandalan)	Sparepart yang tidak pernah kosong
	Adanya daftar list harga sparepart
	Mekanik yang handal
Responsive (Ketanggapan)	Customer service yang jelas dalam memberikan informasi dalam perbaikan
	Customer service yang tanggap
Assurance (Jaminan)	Pihak bengkel memberikan garansi pengembalian apabila ada sparepart kurang dari 24 jam pembelian
	Pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari

Uji validitas dan reliabilitas

Tabel 3. Intrumen kuisioner harapan

Atribut	Kuisioner Kinerja		
	Koefisiensi Korelasi	Rtabel	Keterangan
1	0,852	0,281	VALID
2	0,851	0,281	VALID
3	0,848	0,281	VALID
4	0,838	0,281	VALID
5	0,845	0,281	VALID
6	0,848	0,281	VALID
7	0,841	0,281	VALID
8	0,843	0,281	VALID
9	0,840	0,281	VALID
10	0,840	0,281	VALID
11	0,842	0,281	VALID
12	0,839	0,281	VALID

Tabel 4. Instrumen kuisioner kepentingan

Atribut	Kuisioner Harapan		
	Koefisiensi Korelasi	Rtabel	Keterangan
1	0,868	0,281	VALID
2	0,855	0,281	VALID
3	0,848	0,281	VALID
4	0,841	0,281	VALID
5	0,848	0,281	VALID
6	0,843	0,281	VALID
7	0,837	0,281	VALID
8	0,846	0,281	VALID
9	0,841	0,281	VALID
10	0,844	0,281	VALID
11	0,845	0,281	VALID
12	0,841	0,281	VALID

Tabel 5. Instrumen kuisisioner kepentingan

Atribut	Kuisisioner Kepentingan		
	Koefisiensi Korelasi	Rtabel	Keterangan
1	0,855	0,281	VALID
2	0,848	0,281	VALID
3	0,850	0,281	VALID
4	0,840	0,281	VALID
5	0,843	0,281	VALID
6	0,847	0,281	VALID
7	0,841	0,281	VALID
8	0,844	0,281	VALID
9	0,843	0,281	VALID
10	0,851	0,281	VALID
11	0,843	0,281	VALID
12	0,840	0,281	VALID

Uji validitas ini menggunakan hipotesa koefisiensi korelasi, dinyatakan valid apabila semua atribut memiliki hasil rhasil > rtabel. Dari tabel 3, 4, dan 5 diketahui nilai rhasil dari 12 pernyataan lebih besar dr rtabel yaitu 0,281 hal tersebut pernyataan setiap kuisisioner valid

Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan Servqual

Berdasarkan pengumpulan data kuisisioner dapat dilanjutkan pengolahan data dengan menghitung semua nilai rata-rata dari setiap atribut pertanyaan dari kuisisioner harapan, kuisisioner kinerja, dan kuisisioner kepentingan sebagai data untuk mengetahui nilai kesenjangan (GAP) dan data perhitungan IPA. Berikut nilai rata-rata yang telah didapatkan

:

N O	DAFTAR PERTANYAAN	Nilai kinerja	Nilai Harapan	Nilai Kepentingan
A	<i>Tangibles (Nyata)</i>			
1	Bersihnya toilet umum	2,408	3,367	3,612
2	Kenyamanan ruang tunggu	2,632	3,285	3,326
3	Lokasi bengkel yang Strategis.	2,897	3,061	3,061
B	<i>Reliability (Kehandalan)</i>			
4	Sparepart yang tidak pernah kosong	2,791	3,040	3,265
5	Adanya daftar list sparepart	3,000	3,224	3,346
6	Mekanik Yang handal	3,326	3,591	3,591
C	<i>Responsive (Ketanggapan)</i>			
7	Customer service yang jelas dalam memberikan informasi dalam perbaikan	2,755	3,183	3,326
8	Customer service yang tanggap	3,000	3,142	3,408
D	<i>Assurance (Jaminan)</i>			
9	Pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakan sparepart yang di beli kurang dari 24 jam pembelian	2,653	3,367	3,448
10	Pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari	2,612	3,326	3,653
E	<i>Empathy (Empati)</i>			
11	Customer service ramah dalam penyampaian informasi perbaikan	3,367	3,469	3,632
12	Customer service mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh customer bengkel	3,020	3,183	3,367

Perhitungan nilai GAP Analysis

Dimensi (n = 49)	Kinerja	Harapan	Servqual (GAP)	Keterangan
<i>Tangibles (Nyata)</i>				
Bersihnya toilet umum	2,408	3,367	-0,959	Tidak Sesuai Harapan
Kenyamanan ruang tunggu	2,632	3,285	-0,653	Tidak Sesuai Harapan
Lokasi bengkel yang Strategis.	2,897	3,061	-0,164	Tidak Sesuai Harapan
Total	7,937	9,713	-1,776	
Rata-rata	2,645	3,237	-0,592	
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
Sparepart yang tidak pernah kosong	2,791	3,040	-0,249	Tidak Sesuai Harapan
Adanya daftar list sparepart	3,000	3,224	-0,224	Tidak Sesuai Harapan
Mekanik yang handal	3,326	3,591	-0,265	Tidak Sesuai Harapan
Total	9,045	9,855	-0,81	
Rata-rata	3,039	3,285	-0,246	
<i>Responsive (Ketanggapan)</i>				
Customer service yang jelas dalam memberikan informasi dalam perbaikan	2,775	3,379	-0,604	Tidak Sesuai Harapan
Customer service yang tanggap	3,000	3,124	-0,124	Tidak Sesuai Harapan

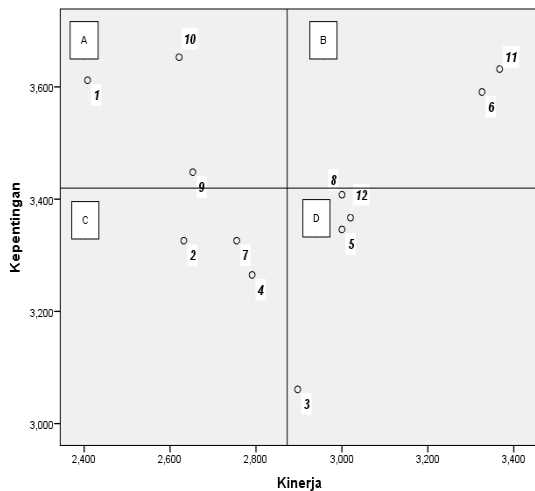
Total	5,775	6,503	-0,728	
Rata-rata	2,887	3,251	-0,364	
Assurance (Jaminan)				
Pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakan sparepart yang di beli kurang dari 24 jam pembelian	2,653	3,367	-0,714	Tidak Sesuai Harapan
Pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari	2,612	3,326	-0,714	Tidak Sesuai Harapan
Total	5,265	6,693	-1,428	
Rata-rata	2,632	3,346	-0,714	
Empathy (Empati)				
Customer service ramah dalam penyampaian informasi perbaikan	3,367	3,469	-0,102	Tidak Sesuai Harapan
Customer service mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh customer bengkel	3,020	3,183	-0,163	Tidak Sesuai Harapan
Total	6,387	6,652	-0,265	
Rata-rata	3,193	3,326	-0,132	

Importance Performance Analysis (IPA)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	Nilai Kepentingan Sumbu (Y)	Nilai Kinerja Sumbu (X)
A	<i>Tangibles (Nyata)</i>		
1	Bersihnya toilet umum	3,612	2,408
2	Kenyamanan ruang tunggu	3,326	2,632
3	Lokasi bengkel yang strategis	3,061	2,897
B	<i>Reliability (Kehandalan)</i>		
4	Sparepart yang tidak pernah kosong	3,265	2,791
5	Adanya daftar list sparepart	3,346	3,000
6	Mekanik yang handal	3,591	3,326
C	<i>Responsive (Ketanggapan)</i>		
7	Customer service yang jelas dalam memberikan informasi dalam perbaikan	3,326	2,755
8	Customer service yang tanggap	3,408	3,000
D	<i>Assurance (Jaminan)</i>		
9	Pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakan sparepart yang di beli kurang dari 24 jam pembelian	3,448	2,653
10	Pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari	3,653	2,612
E	<i>Empathy (Empati)</i>		
11	Customer service ramah dalam penyampaian informasi perbaikan	3,632	3,367
12	Customer service mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh customer bengkel	3,367	3,020

untuk pertanyaan satu diketahui koordinatnya pada sumbu Y (Kepentingan) terletak pada kordinat dan sumbu X (Kinerja) terletak pada kordinat. Berikutkoordinat dari setiap

IPA Berdasarkan diagram kartesius



menunjukkan posisi tiap atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan Bengkel Ariesta Motor Sidoarjo. Berdasarkan hasil penilaian costumer Bengkel Ariesta Motor terhadap dimensi kualitas pelayanan dari nilai kepentingan dan nilai kinerja yang dirasakan oleh costumer menjadi 4 bagian yaitu kuadran A yang berarti atribut yang dianggap sangat penting namun kinerjanya tidak memuaskan, kuadran B yang berarti atributnya sangat penting serta memuaskan dan harus tetap dipertahankan, kuadran C yang berarti atributnya dianggap kurang penting namun kinerja pelayanannya kurang memuaskan, dan kuadran D yang berarti atributnya kurang penting namun kinerja pelayanannya memuaskan. Berikut tabel keterangan setiap atributnya

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	KUADRAN
1	<i>Tangible</i> (Nyata)	Bersihnya Toilet umum	A
2		Kenyamanan ruang tunggu	C
3		Lokasi bengkel yang strategis	D
4	<i>Reliability</i> (Kehandala)	Adanya daftar list sparepart	C
5		Sparepart yang selalu tersedia	D
6		Mekanik yang handal	B
7	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Customer service yang jelas dalam memberikan informasi dalam perbaikan	C
8		Customer service yang tanggap	D
9	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakan sparepart yang di beli kurang dari 24 jam pembelian	A
10		Pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari.	A
11	<i>Empathy</i> (Empati)	Customer service ramah dalam penyampaian informasi perbaikan	B
12		Customer service mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh customer bengkel	D

menunjukkan letak kuadran tiap atribut. Atribut yang ada dikuadran A sebanyak 3 dimana atribut pada kuadran ini dianggap penting tetapi hasilnya tidak memuaskan dan perlu adanya peningkatan pelayanan pada atribut yang ada pada kuadran ini, berikutnya atribut yang berada dikuadran B berjumlah 2 dimana customer belum merasa puas akan atribut ini dan perlu ada peningkatan sedikit pelayanannya pada atribut tersebut karna dianggap penting oleh customer, selanjutnya atribut yang berada pada kuadran C berjumlah 3 dimana pada kuadran ini customer menganggap tidak puas hanya saja dianggap tidak terlalu penting sehingga tidak terlalu urgent untuk adanya peningkatan, dan atribut yang berada pada kuadran D berjumlah 4 dimana kuadran ini tidak terlalu penting tapi memiliki nilai kepuasan yang mendekati kata puas tetapi masih bernilai negatif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian menggunakan metode servqual dengan metode analisisnya menggunakan GAP Analisis dan membandingkan dengan Importance Performance Analysis. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan service quality menggunakan perbandingan GAP Analysis dengan tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan pelanggan Bengkel Ariesta Motor adalah pada dimensi tangibles memiliki rata-rata GAP yang bersifat negative sebesar -0,592 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi reliability memiliki rata-rata GAP -0,246 yang bersifat negative menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi responsiveness memiliki rata-rata GAP -0,364 yang bersifat

negative menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi assurance memiliki rata-rata GAP -0,714 yang bersifat negative menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dan dimensi empathy memiliki rata-rata GAP -0,132 yang bersifat negative menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan.

2. Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan diagram karteus didapatkan atribut dari beberapa Indikator yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada bengkel ariesta motor sidoarjo adalah

- (1) toilet umum
- (9) pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakan sparepart yang di beli kurang dari 24 jam pembelian

- (10) pihak bengkel memberikan garansi service selama 7 hari

Atribut tersebut masuk kedalam kuadran A dan dianggap penting oleh pelanggan bengkel ariesta motor akan tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan maka dari itu perlu adanya strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel ariesta motor.

3.Usulan perbaikan di tunjukan untuk kuadran yang di anggap oleh pelanggan yaitu k - Bersihnya toilet umum (1) harus adanya peningkatan pada kebersihan toilet dengan cara menerapkan SOP keberishan toilet agar kenyamanan customer menjadi lebih baik

- Pihak bengkel bertanggung jawab apabila ada kerusakanan yang di beli kurang dari 24 jam pembelian (9) harus adanya peningkatan dengan cara penambahan masa garansi sparepart yang di beli

- Pihak bengkel memberikan garansi selama 7 hari (10) harus adanya peningkatan dengan cara mencatumkan di struk dan penyampaian ke customer agar semua customer tau adanya garansi service uadran A berikut usulan perbaikan

Saran

1. Diharapkan perusahaan melakukan pelatihan berkala kepada karyawan agar lebih profesional dalam menangani costumer.
2. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan prioritas perbaikan yang telah peneliti analisa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk bagaimana

menerapkan kesimpulan yang telah di dapat di penelitian ini dan hasil akhir untuk penerapannya di bengkel ariesta motor

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Sukri Hasibun. (2019). Analisis kualitas pelayanan dibengkel motor mondan kasikan kec.tapung hulu kab. Kampar provinsi riau
- Ardi, S dan Dwi, p (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bnadung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis
- Farah Leila Syahla. (2022). Analisis kualitas pelayanan perkuliahan online selama pandemi covid-19 menggunakan service quality pada prodi teknik industri S-1
- Febrianti Atika, Indriani S dan Adriantantri E. (2020). Pengukuran Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Singkil
- Hardani et al.(2020) Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu Grub.
- Hayati I. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). Jurnal Ekonomi Islam Vol.01, No.02. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- M.Abdul F. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality dan Importance Analysis. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Meita Q. 2018. Evaluasi Layanan Dengan Pendekatan Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Flaurent Salon Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Nyoman krimonda wirawan. (2020). Upaya peningkatan kualitas pelayanan di

superindo tlogomas menggunakan metode PGCV

Rodiah. dan Indri I. 2019. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Metode Service Quality Di SMP Negeri 3 Rancaekek. Retims Vol.1, No.1. Fakultas Teknik. Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung.

Tjiptono Fandy, Anastasis Diana (2019). Kepuasan Pelanggan: konsep, pengukuran dan strategi : penerbit Andi Yogyakarta

Yanti Novi. (2019). Service Quality Dalam Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dirumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indraputri Kabupaten Aceh Besar