

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis** (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)

RIZAL NUGRAHA, AMBAR HARSONO, HARI ADIANTO

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: nugraha_rizal18@yahoo.com

ABSTRAK

Dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan, Bengkel Resmi HONDA AHASS PD. Sumber Motor Karawang selalu ingin meningkatkan kualitasnya. Dengan banyaknya kompetitor yang bergerak dibidang yang sama membuat Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Harus dapat mempertahankan pelanggan, serta mengurangi keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan Bengkel AHASS PD. Sumber Motor. Dalam penelitian ini perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan secara keseluruhan dan usulan perbaikan dilakukan hanya berdasarkan segmentasi yaitu pada pelanggan dengan jumlah pemakaian jasa bengkel ≥ 7 kali dan pendapatan 2 sampai 3 juta. Hasil yang didapat dari perhitungan Customer Satisfaction Index adalah 90,979%, dan atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama matrix Importance Performance Analysis, yaitu ketersediaan ruang tunggu, ruang resepsionis yang nyaman, ketersediaan kipas angin, tersedia sarana hiburan, tersedia seragam formal untuk mekanik, kerapian pegawai, dan kesopanan resepsionis.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

In an effort to serve the needs of customer, HONDA AHASS PD. Sumber Motor Authorized Repair Karawang always want to improve its quality. With so many competitors in the same field HONDA AHASS PD. Sumber Motor Authorized Repair should be able to retain customers, and reduce complaints from customers about the service in HONDA AHASS PD. Sumber Motor Authorized Repair. In this research Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional

Performance Analysis (IPA) calculations performed in its entirety and the proposed repairs done only based on segmentation the customers with a number of service usage ≥ 7 and revenue of 2 to 3 million. The results obtained from the calculation of the Customer Satisfaction Index is 90,979%, and attributes that are being proposed improvements is an attribute that is in the first quadrant matrix of Importance Performance Analysis, are is availability of a waiting room, a cozy reception room, availability of a fan, availability of entertainment, a formal uniforms for mechanics, neatness in employee performance, and the politeness of receptionist.

Key word: *Consumer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan akan penduduk yang terus meningkat dan disertai pertumbuhan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi semakin meningkat, terutama pada kendaraan bermotor roda dua. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam produksi kendaraan bermotor roda dua adalah PT Astra Honda Motor. Semakin pesatnya pertumbuhan jumlah kendaraan roda dua tersebut mempengaruhi beberapa pihak usahawan untuk mengambil peluang dan menjadikannya usaha yaitu dalam bidang *service* kendaraan roda dua. Bengkel AHASS PD. Sumber Motor merupakan satu dari sekian banyak bengkel resmi Honda yang ada di Kabupaten Karawang, maka dengan banyaknya bengkel yang didirikan, tingkat persaingan antar bengkel untuk mendapatkan pelanggan akan terjadi. Dengan demikian bengkel Honda PD.Sumber Motor harus dapat meningkatkan dan mempertahankan serta mengembangkan pelayanannya untuk meningkatkan loyalitas dari pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

AHHAS PD. Sumber Motor ingin melakukan peningkatan pelayanan yang lebih baik sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap bengkel. Upaya peningkatan pelayanan dilakukan berdasarkan tiga komponen utama kualitas pelayanan jasa menurut Gronroos dalam (Tjiptono, 2004) yaitu *Technical quality*, *Functional Quality*, dan *Corporate Image* *Technical quality*, melihat kepuasan dengan menggunakan metoda *Customer satisfaction Index*, dan kemudian dilakukan pemetaan menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* untuk penentuan variabel-variabel yang perlu dilakukan perbaikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan AHASS PD. Sumber Motor dengan membuat usulan perbaikan pada atribut-atribut pertanyaan yang masuk kuadran pertama pada peta *Importance Performance Matrix*.

1.4 Pembatasan Masalah

Batasandalampenelitianiniadalah dimensi yang digunakan berdasarkan pada kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama Gronroos dalam (Tjiptono, 2004).

2. STUDI LITERATUR

2.1 Pengertian Jasa

Kata jasa secara umum adalah dengan memberikan sesuatu pelayanan kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan tersebut akan tetapi secara definisi jasa itu adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama menurut Gronroos dalam (Tjiptono, 2004), diuraikan sebagai berikut:

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan *outcome* pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan.
- b. *Funcional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampaian informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna.
- c. *Corporate Image*, yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau resiko atau keraguan serta penampilan pegawainya.

2.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut (Rangkuti, 2002). Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indeks kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan puas atas pelayanan yang didapatkan. Terdapat beberapa manfaat dari index kepuasan pelanggan, yaitu:

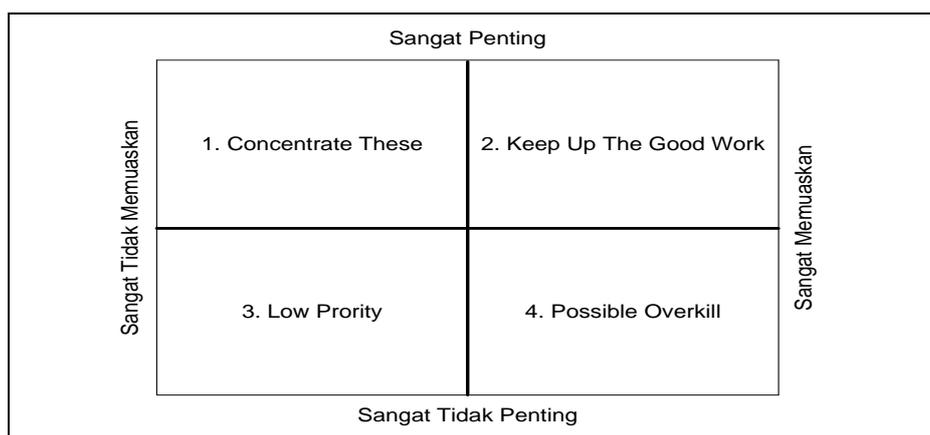
1. Hasil pengukuran selalu dijadikan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun-tahun yang akan datang.

2. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan yang bersifat kontinyu.
3. Indeks diperlukan juga untuk melakukan benchmarking antara tingkat kepuasan pelanggan suatu perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan dari pelanggan pesaing.

2.4 **Importance Performance Analysis (IPA)**

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml *et.al.* 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut



Gambar 1. Peta *Importance-Performance*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran 3 (Low Priority)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran 4 (Possible Overkill)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Masalah Dan Tujuan Masalah

Dalam penelitian ini pengidentifikasian yang akan dilakukan adalah di bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang, yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan akan pelayanan jasa yang telah diberikan bengkel tersebut dengan melihat segmentasi dari pelanggan, kemudian perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*.

3.2 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan

Dalam penyusunan kuisisioner pendahuluan berdasarkan tiga komponen pelayanan kualitas total menurut Gronroos dalam (Tjiptono, 2004) yaitu *Technical quality*, *Functional Quality*, dan *Corporate Image*. Masing-masing dari dimensi tersebut dijabarkan kedalam beberapa atribut pertanyaan yang telah disesuaikan dengan keadaan dari bengkel tersebut. Penentuan skala untuk kuisisioner yaitu menggunakan skala *likert*, Skala likert adalah skala pengukuran yang dapat digunakan untuk menunjukkan tanggapan konsumen terhadap karakteristik suatu produk.

3.3 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (*instrumen*) mengukur apa yang ingin diukur. Setelah semua nilai korelasi untuk setiap pertanyaan diperoleh, kemudian nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai tabel kritik, jika nilai korelasi dari setiap pertanyaan lebih besar dari nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut valid. Uji coba kuisisioner dilakukan terhadap 30 orang responden pengolahan hasil penelitian ini menggunakan *microsoft excel*.

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i \cdot \sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \quad (1)$$

Diketahui:

- N : Jumlah Subjek (responden)
- $\sum X$: Jumlah x (skor butir)
- $\sum X^2$: Jumlah skor butir kuadrat
- $\sum Y$: Jumlah Y (skor faktor)
- $\sum Y^2$: Jumlah skor faktor kuadrat
- $\sum XY$: Jumlah perkalian x & y

3.4 Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan alpha > 0.80 menurut Nunnally (1987). Uji coba kuisisioner dilakukan terhadap 30 orang responden pengolahan hasil penelitian ini menggunakan *microsoft excel*.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum ob^2}{\sigma^2} \right] \quad (2)$$

Diketahui:

- r_i = Reliabilitas Instrumen
- k = Banyaknya Butir Pernyataan
- $\sum ob^2$ = Jumlah Varians Butir
- σ^2 = Varians Total

3.5 Customer Satisfaction Index(CSI)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sbb:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

3.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance-Performance Matrix*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\% \quad (3)$$

dimana :

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix
Importance-Performance Analysis
(Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*

dibagi menjadi empat kuardan yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \quad (5)$$

dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 6 dan 7 sebagai berikut

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (7)$$

dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata persepsi / *performance*.

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan / *importance*.

n = Jumlah responden.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.7 Analisis Dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data dan dilakukan perbaikan pada atribut-atribut pertanyaan yang masuk pada kuadran pertama pada peta *Importance Performance Analysis*.

3.8 Kesimpulan Dan Saran

Setelah melakukan pengolahan data, analisis, dan tujuan dari penelitian ini maka dihasilkan kesimpulan. Begitu juga saran baik bagi bengkel yang bersangkutan ataupun bagi penulis sendiri dalam penelitian kedepannya.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Dan Pengolahan Data

AHASS PD. Sumber Motor yang terletak di Jl. Veteran KW/5 Guro 3 Karawang ini merupakan salah satu cabang bengkel resmi dari Honda yang berada di Karawang, bengkel ini bergerak dalam pelayanan perawatan dan reparasi untuk mesin-mesin kendaraan roda dua. Penyusunan kuesioner pendahuluan yaitu berisi atribut-atribut pertanyaan hasil dari

observasi dengan melakukan penelitian langsung dilokasi bengkel AHASS PD. Sumber Motor dan pengelompokan atribut berdasarkan kualitas total suatu jasa yang terdiri atas 3 komponen utama Gronroos yaitu *Technical Quality*, *Funcional Quality*, *Corporate Image*.

4.2 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan bengkel AHASS PD. Sumber Motor secara keseluruhan berdasarkan atribut pertanyaan. Hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah sebesar 90,979%, tingkat kepuasan total berada diantara 75 % sampai 100% yang berarti pelanggan cukup puas terhadap pelayanan di bengkel AHASS PD. Sumber Motor.

Tabel 1. Atribut Pertanyaan Berdasarkan Kualitas Total

Variabel	Indikator	No	Atribut Pertanyaan
<i>Technical Quality</i>	Fasilitas Fisik	1	Tempat parkir
		2	Ruang tunggu yang nyaman
		3	Ruang receptionis
		4	Ruang toilet
		5	Pendingin ruangan
		6	Ruang tunggu yang bersih
		7	Tempat duduk
		8	Ruangan service
		9	Mushola
		10	Jarak antara ruang tunggu dan tempat service cukup dekat
	Perlengkapan dan Peralatan	11	Penjualan makanan ringan
		12	TV pada ruang tunggu
		13	Kelengkapan alat service
		14	Tersedia daftar harga
<i>Functional Quality</i>	Pelayanan yang akurat, terpercaya, dan memuaskan	15	Keamanan yang terjaga untuk barang bawaan dalam kendaraan
		16	Mekanik cekatan dalam memperbaiki kerusakan
	Komunikasi yang baik	17	Receptionis dapat berkomunikasi dengan baik
		18	Mekanik dapat berinteraksi dengan pelanggan
		19	Komunikasi yang baik antara mekanik dengan pelanggan
	Perhatian	20	Kepedulian mekanik terhadap keinginan pelanggan
		21	Tanggung jawab yang dimiliki mekanik terhadap hasil kerja
<i>Corporate Image</i>	Kesopanan	22	Mekanik berperilaku ramah
		23	Receptionis bersikap ramah
		24	Mekanik berperilaku sopan
		25	Keramahan pada bagian administrasi
		26	Kesopanan resepsionis dalam pelayanan
	Bebas dari bahaya & resiko	27	Keahlian mekanik dalam melakukan perbaikan
		Penampilan	28
	29		Penggunaan seragam yang formal untuk mekanik
	30		Penggunaan seragam yang formal untuk bagian administrasi
			31

4.3 Peta Importance Performance Analysis

Importance-Performance Analysis dilakukan pengukuran untuk mengetahui atribut-atribut pertanyaan berapa yang masuk pada kuadran I,II,III dan kuadran IV pada peta *Importance-*

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis
(Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*

Performance Analysis. Hasil pemetaan pada peta *Importance-Performance* keseluruhan, kedatangan ≥ 7 kali, dan pendapatan 2-3 juta dapat dilihat pada Tabel 2 sampai 4.

5. ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

5.1 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS PD. Sumber Motor yang berada di Karawang adalah 90,979%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut.

Tabel 2. Pengelompokan Atribut Pernyataan Pada Kuadran I Keseluruhan.

No	Atribut Pertanyaan Pada Kuadran I
2	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman
3	Ketersediaan ruang resepsionis yang nyaman
5	Terdapat pendingin ruangan
10	Ketersediaan sarana hiburan (tv)
26	Ketersediaan seragam yang formal untuk bagian mekanik
28	Kerapian pegawai dalam berpenampilan

Tabel 3. Pengelompokan Atribut Pernyataan Pada Kuadran I Pemakaian ≥ 7 Kali.

No	Atribut Pertanyaan Pada Kuadran I
2	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman
3	Ketersediaan ruang resepsionis yang nyaman
5	Terdapat pendingin ruangan
10	Ketersediaan sarana hiburan (tv)
26	Ketersediaan seragam yang formal untuk bagian mekanik
28	Kerapian pegawai dalam berpenampilan

Tabel 4. Pengelompokan Atribut Pernyataan Pada Kuadran I Untuk Pendapatan 2-3 Juta

No	Atribut Pertanyaan Pada Kuadran I
2	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman
3	Ketersediaan ruang resepsionis yang nyaman
5	Terdapat pendingin ruangan
10	Ketersediaan sarana hiburan (tv)
23	Kesopanan resepsionis dalam menghadapi pelanggan
28	Kerapian pegawai dalam berpenampilan

5.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada analisis *Importance Performance Analysis* yaitu atribut-atribut pertanyaan yang masuk kuadran 1 pada peta *Importance Performance Analysis* untuk segmentasi berdasarkan pemakaian jasa bengkel ≥ 7 kali dan jumlah pendapatan 2-3 juta dengan keseluruhan terdapat persamaan atribut yang masuk pada kuadran pertama. Hal tersebut menyatakan kepentingan dan kepuasan yang dirasa oleh pelanggan dengan segmentasi tersebut sama,

maka dengan itu Bengkel AHASS PD. Sumber Motor untuk dapat segera melakukan tindakan dalam bentuk perbaikan agar dapat mempertahankan konsumen yang telah ada.

5.3 Usulan Perbaikan Bengkel AHASS PD.Sumber Motor

Usulan perbaikan untuk bengkel AHASS PD. Sumber Motor berdasarkan atribut yang masuk pada kuadran 1 untuk peta *Importance Performance Analysis* keseluruhan, dan segmentasi berdasarkan pendapatan, juga pemakaian jasa. Selain itu prioritas perbaikan disusun berdasarkan nilai TKi terkecil. Usulan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Usulan Perbaikan Bengkel AHASS PD. Sumber Motor

No	No Atribut	Tki	Atribut	Kondisi Bengkel	Akar Masalah	Usulan Perbaikan
1	2	0,983	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	Kondisi ruang tunggu yang panas dan asap yang keluar dari kendaraan saat dilakukan <i>service</i> .	Ruang tunggu yang bersebelahan dengan ruang <i>service</i> sehingga berpengaruh terhadap suhu ruangan yang disebabkan dari asap knalpot kendaraan saat dilakukan <i>service</i>	Pada ruang tunggu sebaiknya diberi sekat menggunakan kaca dan juga kipas sehingga asap knalpot tidak masuk kedalam ruang tunggu
2	3	0,989	Ketersediaan ruang resepsionis yang nyaman	Kondisi pada ruang resepsionis tidak adanya kursi dan juga ketinggian meja yang dirasa terlalu tinggi sehingga menyebabkan kurang nyamannya pengunjung dalam bertransaksi.	Pengelola bengkel yang kurang memperhatikan pengadaan fasilitas yang ergonomis untuk pelanggan saat melakukan transaksi	Sebaiknya pihak bengkel menyediakan kursi dan juga ketinggian meja yang sesuai demi kenyamanan saat bertransaksi.
3	28	1,003	Kerapian pegawai dalam berpenampilan	Bagian mekanik saat melakukan pekerjaan terkadang hanya menggunakan kaos sedangkan seragam resmi tidak digunakan.	Kedisiplinan dalam berpenampilan kurang diperhatikan	Lebih ditekankan tentang kedisiplinan salah satunya kerapian dalam berpenampilan dan adanya sanksi untuk yang melanggar
4	5	1,006	Terdapat pendingin ruangan	Kondisi ruangan yang panas dikarenakan cuaca di Karawang yang panas	Hanya terdapatnya satu kipas pada ruangan sehingga suhu ruangan masih terasa panas.	Sebaiknya pihak bengkel menambahkan kipas agar suhu yang tidak panas tetap terjaga dan nyaman bagi pengunjung.
5	10	1,017	Ketersediaan sarana hiburan	Sarana hiburan tv yang terkadang selalu mati, dan juga tidak adanya majalah atau koran sebagai sarana hiburan lain untuk pengunjung saat menunggu.	Pengelola bengkel kurang memperhatikan akan fasilitas hiburan yang ada untuk pengunjung	Sebaiknya sarana hiburan selalu ada agar pengunjung tidak merasa jenuh saat menunggu kendaraannya di <i>service</i> dan juga tersedianya majalah sehingga untuk pengunjung yang tidak menonton tv bisa membaca majalah.
6	23	1,030	Kesopanan resepsionis dalam menghadapi pelanggan	Nada suara bagian resepsionis yang terlalu tinggi saat menghadapi pelanggan	Kurangnya pengetahuan akan cara yang baik dalam menghadapi pelanggan	Sebaiknya untuk bagian resepsionis sangat dianjurkan kesopanan untuk kenyamanan pengunjung, dalam perekrutan
7	26	1,061	Ketersediaan seragam yang formal untuk bagian mekanik	Bagian mekanik terkadang hanya menggunakan kaos saat melakukan pekerjaan.	Suhu yang dirasa panas sehingga membuat mekanik hanya menggunakan kaos saat melakukan pekerjaan.	Sebaiknya pihak bengkel lebih memperhatikan seragam formal khusus untuk bagian mekanik dan terdapat kipas pada ruangan <i>service</i> .

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix
Importance-Performance Analysis
(Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*

1. Pelayanan yang ada pada Bengkel AHASS PD. Sumber Motor dirasa cukup dengan nilai kepuasan yang mencapai 90,979%, akan tetapi perlu adanya peningkatan di beberapa atribut pertanyaan karena dirasa masih terdapat kekurangan.
2. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan *Performance Importance Matrix* atribut yang masuk pada kuadran pertama yang perlu diperhatikan dan sebaiknya segera dilakukan usulan perbaikan, karena pada kuadran tersebut faktor-faktor yang ada dianggap oleh pelanggan sangat penting akan tetapi dari pihak bengkel kurangnya perhatian yang lebih sehingga pelanggan merasa tidak puas.
3. Usulan perbaikan yang dilakukan berdasarkan segmentasi jumlah pemakaian jasa ≥ 7 kali dan pendapatan 2 sampai 3 juta, karena pada segmen tersebut jumlah responden lebih banyak dibanding dengan segmen lain.
4. Pada kuadran pertama secara keseluruhan dan berdasarkan segmentasi untuk pemakaian jasa ≥ 7 kali dan pendapatan 2 sampai 3 juta terdapat kesamaan atribut pertanyaan yaitu pada atribut pertanyaan nomer 2,3,5,10,26,23 dan 28, sehingga usulan perbaikan dilakukan pada atribut tersebut untuk lebih meningkatkan kualitas dan pelayanan jasa pada bengkel AHASS PD. Sumber Motor.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dapat dikemukakan beberapa saran untuk Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang.

1. Pihak bengkel harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pelanggan tetap bertahan bahkan semakin bertambah.
2. Atribut-atribut yang dianggap dapat memuaskan pelanggan sebaiknya tetap dipertahankan sehingga pihak bengkel akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

REFERENSI

- Lupiyoadi, Rambat. dan Hamdani, A., (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2002) .Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, (1989), *Metodologi Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius., (2007), *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York.