



Artikel Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor

Yayan Saputra¹, Rifda Ilahy Rosihan²

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima : 03 Mei 2023
Direvisi : 27 Juni 2023
Diterbitkan : 01 Agustus 2023

KATA KUNCI

Jasa Pelayanan, Importance Performance Analysis, Otomotif, SERVQUAL

KORESPONDENSI

E-mail Author Korespondensi:
yayan.saputra@dsn.ubharajaya.ac.id

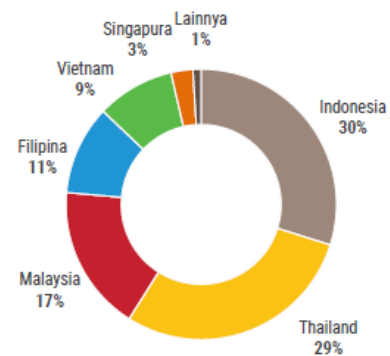
A B S T R A K

CV Nusantara Motor adalah perusahaan jasa perawatan dan penjualan *sparepart* sepeda motor. Tujuan penelitian adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kinerja perusahaan menurun sejak tahun 2018 yaitu 3.123 pelanggan dari target 3.600, tahun 2019 target 3.600 tercapai 3.000, masa pandemi C-19 tahun 2020-2021 target yang sama tercapai 1.823 pelanggan, usai pandemi awal tahun 2022 belum ada peningkatan dengan target yang sama sampai akhir 2022 dan awal Maret 2023 tercatat 1.935 pelanggan. Hasil penelitian menggunakan metode servqual menunjukkan rata-rata kinerja perusahaan 3,57 dan rata-rata harapan pelanggan 3,81 nilai gap -0,24 (negatif) menunjukkan pelanggan tidak puas terhadap perusahaan, strategi meningkatkan kinerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* disimpulkan bengkel CV Nusantara Motor melakukan perbaikan di prioritas utama (kategori kuadran A) yaitu atribut tersedia minuman gratis, ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, ruang tunggu), tersedia lahan parkir yang cukup, dan karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan industri otomotif di Industri didukung dengan potensi Indonesia sebagai pasar penjualan kendaraan terbesar di antara negara-negara ASEAN. Gambar 1 menunjukkan potensi penjualan kendaraan di Indonesia (Pusdatin & Kemenperin, 2021). Dari 9 negara, Indonesia berkontribusi sekitar 30% terhadap total penjualan kendaraan di ASEAN pada tahun 2019 atau sejumlah 1.032.907 unit dengan rata-rata penjualan sekitar 86 ribu unit setiap bulan. Kemudian Thailand menempati peringkat kedua dengan kontribusi sekitar 29% atau dengan penjualan sebesar 1.007.552 unit. Diperkirakan akan masih terus naik di tahun-tahun berikutnya untuk potensi di Indonesia.

Terbukti untuk jumlah kendaraan roda dua atau sepeda motor beranjak naik per tahun 2023, untuk wilayah di Kabupaten Bekasi mencapai 1.1979.000 unit sepeda motor, berikut gambar 2 menunjukkan populasi sepeda motor di wilayah Jabodetabek tahun 2023 (Syaharani, 2023).

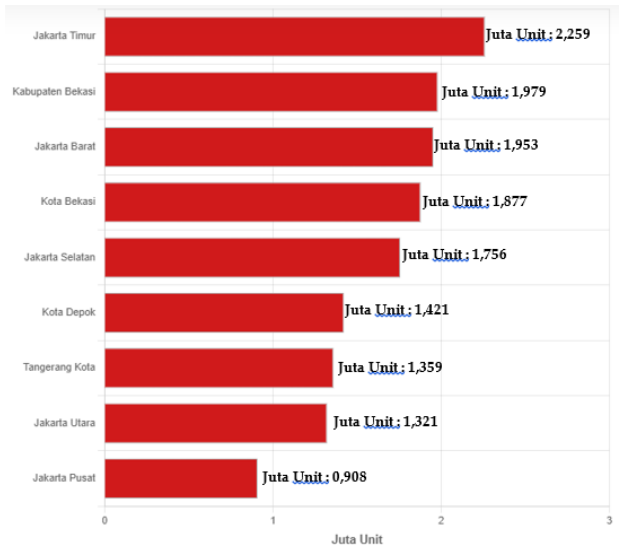


Gambar 1. Pangsa Pasar Kendaraan ASEAN

Perbandingan lurus dengan data gambar 1., bengkel-bengkel sepeda motor saat ini tetap ramai pengunjung meskipun dengan keadaan persaingan yang ketat. Salah satu dari sekian banyak bengkel sepeda motor yang terletak di Tambun, Kabupaten Bekasi adalah CV Nusantara Motor merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perawatan dan penjualan *sparepart* sepeda motor, telah berdiri sejak tahun 2012. Kondisi aktual kinerja perusahaan pada posisi menurun sejak tahun 2018 dengan datapengunjung 3.123 pelanggan dari target 3.600, tahun 2019 target 3.600 tercapai pengunjung 3.000 pelanggan, masa pandemi C-19 tahun 2020-2021 target 3.600 tercapai



pengunjung 1.823 pelanggan, setelah pandemi awal tahun 2022 belum ada peningkatan dengan target 3.600 sampai akhir 2022 dan awal bulan Maret 2023 tercatat pengunjung 1.935 pelanggan.



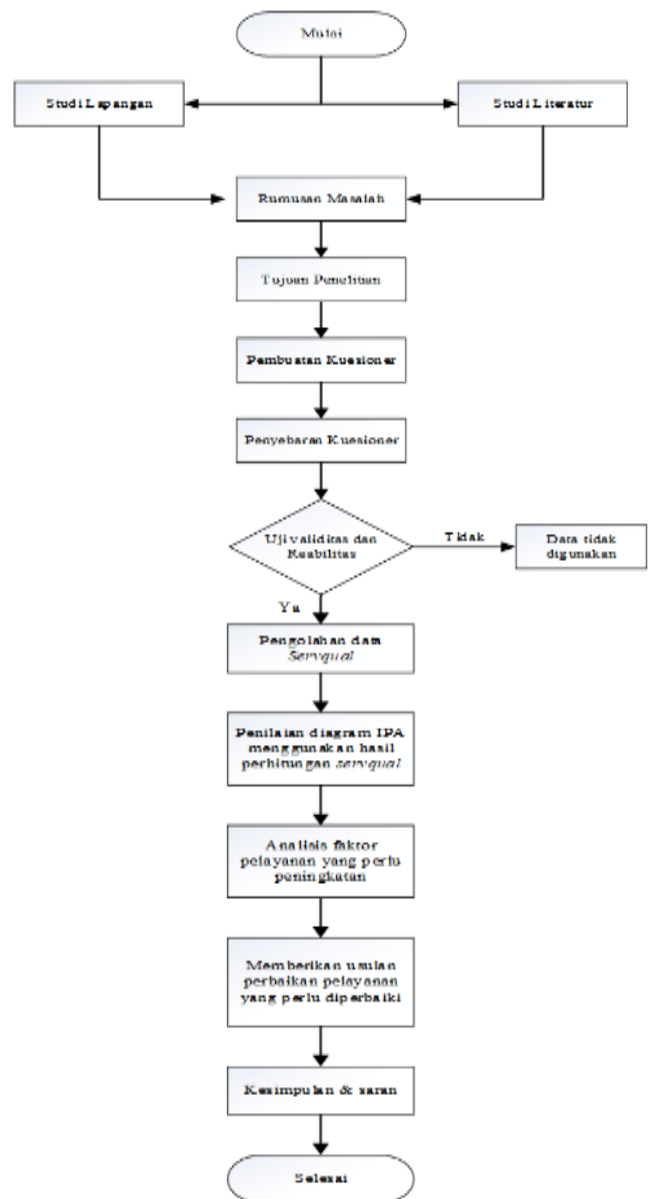
Gambar 2. Populasi Sepeda Motor di Wilayah Jabodetabek Tahun 2023

Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa diabaikan karena konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan untuk memikirkan pembelian kembali (Rembulan et al., 2022), selain itu bengkel dengan lokasi yang tepat serta kelengkapan fasilitas, harga yang terbaiklah yang paling ramai dan memiliki pelanggan tetap. Kualitas pelayanan pasti akan menciptakan suatu kepuasan pelayanan, dalam hal ini kualitas dan kepuasan pengguna sangat erat hubungannya (Prayoga et al., 2022). Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain (Yuliana & Washliyah, 2017). Penelitian terdahulu telah dilakukan menggunakan metode *servqual* dan IPA menganalisis penerapan model perencanaan kurikulum yang diterapkan Rumah Peradaban Pelajar Indonesia (RPPI), dihasilkan lembaga perlu berupaya meningkatkan kinerja melalui penyusunan dan perencanaan pelayanan dan pengelolaan ruang belajar, sarana belajar dan pelayanan beasiswa (Waty et al., 2023). Berikutnya mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menentukan atribut prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan tujuan memenangkan persaingan bisnis, studi kasus di industri percetakan (Fajria et al., 2023), industri jasa *service* mobil PT. Indomobil Primaniaga (Muhaimin et al., 2023), industri jasa maintenance PT. Dirgantara Indonesia (Tias et al., 2023), pelayanan kantor kelurahan Berbek Kab. Sidoarjo (Fanany et al., 2023), industri jasa PDAM Kutai Timur (Hidayat et al., 2023), industri kuliner (Putra et al., 2023), Kantor pelayanan pajak Pontianak

Barat (Cathrine et al., 2023), kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikansi adalah pada loyalitas pelanggan (Yuliana & Washliyah, 2017). Penelitian ini akan menambahkan analisis perbandingan hasil metode *servqual* dengan teori Besterfield (Besterfield, 2009). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan serta mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh bengkel CV Nusantara Motor.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena hasil pengamatan dikonversikan ke dalam angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik. Gambar 2 menjelaskan langkah-langkah dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir.



Gambar 3. Flowchart Penelitian

Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan bengkel CV Nusantara Motor, karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Bernoulli sebagai berikut (Komala & Nellyaningsih, 2017) :

$$n \geq \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang
- e = tingkat kesalahan
- p = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel
- q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sampel (1-p)

Penentuan sampel penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai $Z = 1.96$, nilai e (tingkat kesalahan) telah ditentukan sebesar 10%. Tingkat kepercayaan 95% menyatakan bahwa sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi dan/atau sejauh mana pengambilan keputusan mengenai hasil uji hipotesis nol diyakini kebenarannya. Sedangkan tingkat kesalahan 5% digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan dalam pengujian hipotesis (Damanik & Simamora, 2019); (Oentoro & Aprilyanti, 2019). Nilai $\alpha = 0,05$ dengan melihat tabel normal maka didapatkan nilai Z .

Probabilitas kuesioner benar q (diterima) atau salah p (ditolak) masing-masing 50% (0,5). Berdasarkan persamaan (1), maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n \geq \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n \geq 96,04 \approx 96$$

Dalam hal ini penulis mengambil sampel 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pernyataan melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, literatur, situs internet, dokumen yang ada di perusahaan, penelitian terdahulu dapat berupa skripsi atau jurnal ilmiah dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka

DOI: [10.52330/jtm.v21i2.113](https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113)

Studi pustaka dilakukan agar peneliti menguasai teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan cara mempelajari buku-buku, literatur, dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan

Metode yang dilakukan dengan melaksanakan penelitian secara langsung ke bengkel yang diteliti. Data yang akan diperoleh didapatkan dengan cara :

A. Observasi

Observasi dilakukan pada obyek penelitian sebagai sumber data dalam keadaan asli atau sebagaimana keadaan sehari-hari. Berkaitan dengan observasi yang dilakukan dalam penelitian, maka observasi yang digunakan yaitu observasi langsung.

B. Wawancara

Penelitian ini melakukan sesi wawancara dengan pemilik bengkel, karyawan, pelanggan untuk mengetahui permasalahan yang ada di CV Bengkel Nusantara Motor

C. Kuesioner Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Ada dua bentuk pertanyaan yang menggunakan Likert yaitu pertanyaan positif untuk mengukur minat positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur minat negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Taluke et al., 2019).

Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang akan dilakukan peneliti untuk pengujian alat ukur dapat dilakukan dengan cara:

1. Uji Validitas

Digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel di mana *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika r tabel < r hitung, dinyatakan valid, berikut persamaan (Komala & Nellyaningsih, 2017) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2)$$

2. Uji Realibilitas

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y
- N = Jumlah subjek

Σxy = Jumlah perkalian antara skor x dan skor y
 x = Jumlah total skor x

3. Uji Reliabilitas

merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0,6$ maka *reliabel*, berikut persamaan (Komala & Nellyaningsih, 2017):

$$r \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

r = Koefisien *reliability instrument* (*cronbachalfa*)
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Total varians butir
 σ_t^2 = Total varians

Keputusan *realibel* tidaknya kuesioner dinyatakan apabila diperoleh nilai r-hitung $>$ r-tabel dengan taraf signifikansi 5% maka butir pertanyaan tersebut *reliable*.

4. Pengolahan Data *Service Quality*

Metode *Service Quality* dikembangkan pada tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kualitas layanan diukur dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan, dengan pelanggan bertindak sebagai responden (Ariani et al., 2018). Metode kualitas layanan ini mengevaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan responden. Setiap pernyataan kuesioner dibagi menjadi beberapa dimensi yang masing-masing memuat beberapa atribut (Satria, 2019).

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithalm dan Berry melakukan beberapa penelitian melakukan studi tentang berbagai layanan dan mengevaluasi variabel yang mempengaruhi kualitas layanan, yang juga dikenal sebagai dimensi kualitas. Dalam pengembangan selanjutnya ditemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu (Fanany et al., 2023) :

- 1) *Tangibles*, (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, alat, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability*, (kehandalan) yaitu kemampuan menawarkan pelayanan yang diandalkan secara cepat, tepat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan anggota staf untuk merespon para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance*, (jaminan) yaitu yang mencakup

pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf tidak berpengaruh oleh bahaya, risiko dan keraguan.

- 5) *Empathy* (empati) yaitu meliputi menjalin hubungan mudah dalam berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

Berikut adalah hal – hal yang perlu dilakukan dalam melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality*:

- a. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan

Menghitung rata-rata (*mean*) untuk tiap-tiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari persepsi dan harapan.

- b. Perhitungan Nilai *Servqual* (*Gap*)

Menghitung nilai *Servqual* dengan mengurangi nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apa seharusnya yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Model ini menggunakan skala Likert dengan perhitungan rumus pada persamaan berikut (Fanany et al., 2023) :

$$\text{Servqual} = \text{Skor P} - \text{Skor E} \quad (4)$$

Keterangan:

P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan.

E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh.

Menurut model *Servqual*, apabila skor *Servqual* negatif (-) berarti kualitas jasa kurang atau tidak baik (pelanggan tidak puas). Apabila skor *Servqual* sama dengan nol (0) berarti kualitas jasa baik (pelanggan puas). Apabila skor *Servqual* positif (+) berarti kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

5. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Digunakan untuk mengetahui letak setiap atribut kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan menggunakan diagram Kartesius yang terdiri dari 4 bagian, yaitu (Tannady, 2018) :

- A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
- B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
- C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)
- D. Prioritas Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Semua perhitungan akan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS statistic 25.

Penentuan 17 atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan dengan melihat, merasakan keadaan langsung, dan wawancara langsung baik dengan pelanggan maupun dari

pihak pengambil keputusan perusahaan. Beberapa atribut dalam penelitian ini juga di dapatkan melalui buku Manajemen Kualiatas Jasa seperti kelengkapan alat *service*, kualitas *service* yang diberikan, tersedia minuman gratis, dan garansi *spare part* (Wijaya, 2018).

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas Kinerja

Dari nilai tabel, $df=(\text{jumlah kasus atau responden}) - 2$, dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$. Dan tingkat signifikansi 5%, maka akan didapatkan nilai *r*-tabel sebesar 0.1946. Tabel 1 menunjukkan tabel atribut dan hasil uji validitas dari kinerja kondisi aktual bengkel yg dinilai oleh pelanggan berdasarkan persyaratan pada persamaan (1).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tersedia minuman gratis	0.792	0.1946	Valid
	2	Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu)	0.699	0.1946	Valid
	3	Ketersediaan lahan parkir yang cukup	0.621	0.1946	Valid
<i>Realibity</i>	4	Kelengkapan alat <i>service</i>	0.792	0.1946	Valid
	5	Karyawan dapat diandalkan	0.699	0.1946	Valid
	6	Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan	0.621	0.1946	Valid
	7	Kecepatan pengerjaan oleh karyawan	0.807	0.1946	Valid
<i>Responsiveness</i>	8	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	0.807	0.1946	Valid
	9	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	0,810	0.1946	Valid
	10	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan	0.698	0.1946	Valid
<i>Assurance</i>	11	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal)	0.663	0.1946	Valid
	12	Garansi <i>spare part</i>	0.646	0.1946	Valid
	13	Kualitas <i>service</i> yang diberikan	0.778	0.1946	Valid
	14	Antrian <i>service</i> yang teratur	0.544	0.1946	Valid
<i>Emphaty</i>	15	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami	0.675	0.1946	Valid
	16	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	0.635	0.1946	Valid
	17	Bengkel bersedia menerima kritik dan saran	0.681	0.1946	Valid

Uji Validitas Harapan

Tabel 2 menunjukkan tabel atribut dan hasil uji validitas dari harapan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tersedia minuman gratis	0.770	0.1946	Valid
	2	Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu)	0.660	0.1946	Valid
	3	Ketersediaan lahan parkir yang cukup	0.664	0.1946	Valid
<i>Realibity</i>	4	Kelengkapan alat <i>service</i>	0.799	0.1946	Valid
	5	Karyawan dapat diandalkan	0.730	0.1946	Valid
	6	Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan	0.687	0.1946	Valid
	7	Kecepatan pengerjaan oleh karyawan	0.705	0.1946	Valid

<i>Responsiveness</i>	8	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	0.723	0.1946	Valid
	9	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	0.683	0.1946	Valid
	10	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan	0.697	0.1946	Valid
<i>Assurance</i>	11	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal)	0.773	0.1946	Valid
	12	Garansi <i>spare part</i>	0.698	0.1946	Valid
	13	Kualitas <i>service</i> yang diberikan	0.659	0.1946	Valid
	14	Antrian <i>service</i> yang teratur	0.593	0.1946	Valid
<i>Empathy</i>	15	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami	0.721	0.1946	Valid
	16	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	0.620	0.1946	Valid
	17	Bengkel bersedia menerima kritik dan saran	0.670	0.1946	Valid

Uji Realibilitas

Pada perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan

persamaan (2) dan persyaratan yang berlaku di dalamnya, berikut tabel 3 menunjukkan data uji reliabilitas kinerja

Tabel 3. Uji Realibilitas Kinerja

No	Dimensi	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0.616	0.6	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	0.736	0.6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0.759	0.6	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0.680	0.6	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (empati)	0.696	0.6	Reliabel

Pada uji reliabilitas kinerja seluruh dimensi dikategorikan r -hitung lebih besar dari 0.6, maka butir-butir pertanyaan pada semua dimensi tersebut disimpulkan reliabel,

sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

Berikut di bawah ini disajikan tabel 4 menunjukkan data uji reabilitas harapan

Tabel 4. Uji Realibilitas Harapan

No	Dimensi	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0.792	0.6	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	0.775	0.6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0.687	0.6	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0.731	0.6	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (empati)	0.760	0.6	Reliabel

Pada uji reliabilitas harapan seluruh dimensi dikategorikan r -hitung lebih besar dari 0.6, maka butir-butir pertanyaan pada semua dimensi tersebut disimpulkan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

Pengolahan Data *Service Quality* (*Servqual*)

Berikut hasil pengolahan data *servqual* berdasarkan persamaan (3) secara keseluruhan *gap* kinerja dan harapan, terdapat dalam tabel 5.

Tabel 5. Nilai *Gap* Seluruh Atribut

Dimensi	No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
Tangible	1	Tersedia minuman gratis	3.50	4.39	-0.89
	2	Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu)	2.97	4.40	-1.43
	3	Ketersediaan lahan parkir yang cukup	3.55	4.24	-0.69
Rata-Rata			3.34	4.34	-1.00
Realibility	4	Kelengkapan alat <i>service</i>	3.50	3.52	-0.02
	5	Karyawan dapat diandalkan	2.97	3.49	-0.52

	6	Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan	3.55	2.96	0.59
	7	Kecepatan pengerjaan oleh karyawan	3.52	3.76	-0.24
		Rata-Rata	3.39	3.43	-0.04
Responsiveness	8	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	3.52	3.74	-0.22
	9	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	3.49	4.31	-0.82
	10	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan	2.96	3.58	-0.62
		Rata-Rata	3.32	3.88	-0.56
Assurance	11	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal)	3.52	3.47	0.05
	12	Garansi <i>spare part</i>	4.22	3.50	0.72
	13	Kualitas <i>service</i> yang diberikan	3.47	2.97	0.50
	14	Antrian <i>service</i> yang teratur	4.25	3.55	0.70
		Rata-Rata	3.87	3.37	0.50
Empathy	15	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami	3.74	4.29	-0.55
	16	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	4.31	4.31	0.00
	17	Bengkel bersedia menerima kritik dan saran	3.58	4.22	-0.64
		Rata-Rata Per Dimensi	3.88	4.27	-0.39
		Rata-Rata Keseluruhan	3.57	3.81	-0.24

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 dapat dianalisis bahwa *gap* rata-rata atribut secara keseluruhan antara kinerja dan harapan 4 dimensi menunjukkan pada hasil negatif (-) yang artinya untuk kinerja perusahaan pada perspektif dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* kualitas jasa kurang atau tidak baik (pelanggan tidak puas), sedangkan 1 dimensi menunjukkan pada hasil positif (+) yang artinya untuk kinerja perusahaan pada perspektif dimensi *Assurance* kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

Dalam menganalisis kualitas pelayanan menurut Besterfield (Besterfield, 2009) dapat digunakan persamaan:

$$(Q) = \frac{\text{Penilaian (Kinerja)}}{\text{Harapan}} \quad (5)$$

Dari hasil perhitungan tersebut jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan sangat baik. Jika hasil perhitungan pengolahan data *servqual* dibandingkan dengan teori Besterfield (2009) data dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Perbandingan *Servqual* dan *Besterfield*

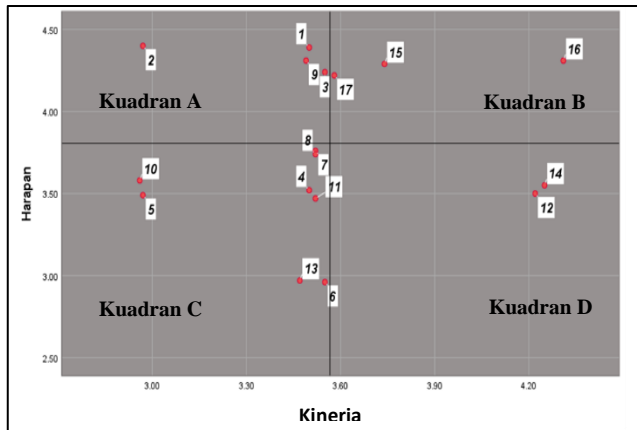
No	Dimensi	Kinerjaa (P)	Harapan (E)	GAP	Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	3.34	4.34	-1.00	0.77
2	<i>Reliability</i>	3.39	3.43	-0.04	0.99
3	<i>Responsiveness</i>	3.32	3.88	-0.56	0.86
4	<i>Assurance</i>	3.87	3.37	0.50	1.15
5	<i>Empathy</i>	3.88	4.27	-0.39	0.91

Hasil perbandingan pada tabel 6 terdapat kesamaan hasil *servqual* dengan Besterfield yaitu 4 dimensi menunjukkan hasil Q lebih kecil dari 1 yang artinya untuk kinerja perusahaan pada perspektif dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* kualitas jasa kurang atau tidak baik (pelanggan tidak puas), sedangkan 1 dimensi menunjukkan hasil Q lebih besar dari 1 yang artinya untuk kinerja perusahaan pada perspektif dimensi *Assurance* kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah mengetahui nilai *gap* secara keseluruhan akan dilanjutkan dengan analisis kinerja dan harapan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi tiap atribut dalam pelayanan terhadap pelanggan bengkel CV Nusantara Motor berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan. Analisis kuadran persepsi – harapan menggunakan diagram Kartesius, sebelum menampilkan hasil pada diagram terlebih dahulu mengetahui tingkat kinerja dan harapan yang diperoleh dari rata-rata tiap tingkat kinerja

(X) dan rata-rata tingkat harapan (Y) kemudian data tersebut dijelaskan dalam diagram Kartesius, sehingga diketahui letak kuadran tiap atribut. Berikut hasil dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Diagram Kartesius Atribut Kinerja dan Harapan CV. Nusantara Motor

Berikut ini adalah posisi setiap atribut pada diagram kartesius:

1. Posisi *Concentrate Here* (Kuadran A)

Atribut atau dimensi layanan yang berada di kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat harapan pelanggan terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, namun tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan ini rendah. Oleh karena itu dinilai berbahaya dikarenakan antara rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat harapan saling berlawanan, sehingga pada kuadran ini harus dilakukan perbaikan dan merupakan prioritas pertama untuk diperbaiki. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Tersedia minuman gratis (1)
- Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu) (2)
- Ketersediaan lahan parkir yang cukup (3)
- Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan (9)

2. Posisi *Keep up the Good Work* (Kuadran B)

Atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini menunjukan bahwa tingkat harapan pelanggan yang tinggi dan juga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga atribut pada kuadran B ini dirasa baik dan harus dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan. Atribut-atribut yang terdapat dalam dikuadran ini adalah :

- Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami (15)
- Karyawan sopan dalam melayani pelanggan (16)
- Bengkel bersedia menerima kritik dan saran (17)

3. Posisi *Low Priority* (Kuadran C)

Atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran C ini menunjukkan bahwa tingkat harapan pelanggan yang rendah dan juga tingkat kinerja yang diberikan oleh perusahaan juga rendah, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Kelengkapan alat service (4)
- Karyawan dapat diandalkan (5)
- Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan (6)
- Kecepatan pengerjaan oleh karyawan (7)
- Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan (8)
- Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan (10)
- Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal) (11)
- Kualitas service yang diberikan (13)

4. Posisi *Possible Overkill* (Kuadran D)

Atribut atau dimensi layanan yang berada pada posisi ini menunjukan bahwa tingkat harapan pelanggan rendah atau dianggap tidak terlalu penting tetapi kinerja yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan tinggi. Sehingga kinerja perusahaan dinilai berlebihan, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Garansi spare part (12)
- Antrian service yang teratur (14)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dari keseluruhan atribut dapat diketahui bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan bengkel CV. Nusantara Motor, terbukti hasil nilai rata-rata kinerja perusahaan 3.57 dan nilai rata-rata harapan pelanggan 3.81 sehingga didapatkan nilai *gap* antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan sebesar -0.24 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap kinerja pelayanan bengkel CV Nusantara Motor.

Hasil dari analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang terdapat di dalam kuadran A. Perbaikan yang harus diprioritaskan pertama oleh bengkel CV. Nusantara Motor yaitu tersedia minuman gratis, ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, ruang tunggu), ketersediaan lahan parkir yang cukup, dan karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan.

Objek penelitian ini hanya dilakukan di salah satu bengkel sepeda motor (CV. Nusantara Motor), sehingga keterbatasan dari hasil penelitian ini adalah belum tentu bisa direkomendasikan untuk bengkel resmi (beres) sepeda motor salah satu merek pabrikan yang ada di Kabupaten Bekasi.

Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan lingkup bengkel sepeda motor yang hanya satu jenis merek sepeda motor pabrikan tertentu atau bahkan bisa dilakukan penelitian pada bengkel kendaraan roda empat (mobil) dan dapat diperluas cakupan objek penelitian di beberapa bengkel yang ada dalam satu wilayah Kelurahan atau Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, F., Trisnasari, E., Aprilinda, Y., & Affandi, F. N. (2018). Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer. *Expert – Jurnal Management Sistem Informasi Dan Teknologi*, 8(2), 56–60. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36448/jmsit.v8i2.1112>
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control* (8 th editi). Pearson Prentice Hall.
- Cathrine, M., Djanggu, N., & Wijayanto, D. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Barat Menggunakan Metode Servqual Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *Industrial Engineering and Management System*, 7(1), 1–9.
- Damanik, E. O., & Simamora, E. (2019). Estimasi Interval Kepercayaan Parameter Selisih Rata-Rata IPK Kelas Pendidikan Reguler dan Ekstensi FMIPA Angkatan 2010 Unimed Dengan Bootstrap Persentil. *KARISMATIKA (Kumpulan Artikel Ilmiah, Informatika, Statistik, Matematika Dan Aplikasi)*, 5(3), 1–9.
- Fajria, N., Busrib, N. K., & Riskawatic. (2023). The Customer Satisfaction Measurement Using SERVQUAL Method: Case Study In Printing Company. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 14(1), 46–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/jm-uika.v14i1.9412>
- Fanany, A. U., Suhartini, & H.M, G. B. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Metode Service Quality dan Metode Importance Perfomance Analysis pada Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan III (SENASTITAN III)*, 1–12.
- Hidayat, D. F., Ode, L., Safar, A., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167–176. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Komala, R. D., & Nellyaningsih. (2017). *Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung pada Tahun 2017 A Review : Personal Selling at PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung in 2017*. 330–337.
- Muhaimin, A., Syarif, A. A., & Hasibuan, Y. M. (2023). Analisa Kepuasan Konsumen di PT . Indomobil Primaniaga Dengan Metode Service Quality dan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *IESM (Industrial Engineering System and Management) Journal*, 4(1), 81–94. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22303/iesm%20journal.4.1.2023.81-94>
- Oentoro, V. P., & Aprilyanti, R. (2019). Pengaruh Audit Tenure, Komite Audit Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Perusahaan Food & Beverage yang Terdaftar di BEI Periode 2014-2017. *Akuntoteknologi*, 11(2), 1–8. <https://doi.org/10.31253/aktek.v11i2.274>
- Prayoga, D., Nurisulawati, I., & Ramdhani, A. Y. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Learning Management System (LMS) ITTP. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 05(02), 135–147. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/jieom.v5i2.7625>
- Pusdatin, & Kemenperin. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Industri Otomotif* (1st ed.). Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. www.kemenperin.go.id
- Putra, P. S. E., Sulisty, E., & Sukmanac, I. T. (2023). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan di Hygge Social Cafe Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 129–137. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.1302>
- Rembulan, G. D., Julianto, V., & Nurprihatin, F. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Toko Kue dan Roti Unit Mas Mansyur Menggunakan Metode Fuzzy Servqual dan IPA. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 05(02), 122–134. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/jieom.v5i2.7588>
- Satria. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual. *KILAT (Kajian Ilmu Dan Teknologi)*, 8(1), 52–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>
- Syahrani, M. (2023). *Populasi Motor di Wilayah Jadetabek Tahun 2023*.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2), 531–540. <https://doi.org/https://doi.org/10.35793/sp.v6i2.25357>
- Tannady, H. (2018). Layanan E-Commerce dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi. *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), 1–20. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30813/jbam.v11i2.1349>
- Tias, S. A., Muhammad, A., Navalino, D. A., & Gunadi,

- G. I. (2023). Analysis of Servqual Repair Using the IPA Method in CN235 Aircraft Maintenance Services by PT Dirgantara Indonesia Maintenance, Repair, and Overhaul. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(1), 354–362. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47814/ijssrr.v6i1.927>
- Waty, H. R., Mujahidin, E., & Andriana, N. (2023). Model Perencanaan Kurikulum Pada Rumah Peradaban Pelajar Indonesia (RPPI) dengan Importance and Performance Analysis (IPA). *Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 17(1), 53–68. <https://doi.org/10.30957/cendekia.v17i1.802>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano* (B. Sarwiji (ed.); 2nd ed.). PT. Indeks.
- Yuliana, Y., & Washliyah, N. Al. (2017). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.A 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 291–325. <https://doi.org/https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>