

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
(Studi Kasus di Bengkel Motor RYZ Purwakarta)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Nama lengkap : Yan Nurrezkytaku A

NIM : 19106060027

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-966/Un.02/DST/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). (Studi Kasus di Bengkel Motor RYZ Purwakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : YAN NURREZKYTAKU A  
Nomor Induk Mahasiswa : 19106060027  
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Maret 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D, ASEAN Eng.  
SIGNED

Valid ID: 642e6c24d66f



Penguji I

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM,  
ASEAN Eng.  
SIGNED

Valid ID: 642794467825d



Penguji II

Hermananjati Paramawardhani, M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 642b52c7c2e84



Yogyakarta, 30 Maret 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 642cfe6c0f502

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Yan Nurrezkytaku A

NIM : 19106060027

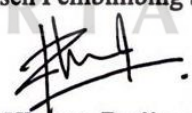
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) dengan *Metode Importance Performance Analysis* (IPA). (Studi Kasus di Bengkel Motor RYZ Purwakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 24 Maret 2023  
Dosen Pembimbing Skripsi,

  
**Ir. Khusna Dwijayanti,**  
**ST., M.Eng., Ph.D, ASEAN**  
**Eng**  
NIP 19851212 201903 2 018

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yan Nurrezkytaku A

NIM : 19106060027

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). (Studi Kasus di Bengkel Motor RYZ Purwakarta)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Maret 2023  
Yang menyatakan,



**Yan Nurrezkytaku A**  
NIM 19106060027

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

*“Hidup harus kaya ilmu, kaya materi, dan kaya relasi”*

*“Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan dan semangat. Terima kasih dan semoga dilancarkan rezekinya.
2. Ibu Ir. Khusna Dwijayanti, S.T., M.Eng., Ph.D., ASEAN Eng., selaku dosen pembimbing yang sangat berjasa dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih dan semoga sehat selalu.
3. Saudari Nasda Alya yang selalu membantu dan memberi dukungan.
4. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan Tahun 2019.
5. Semua yang bertanya “kapan lulus”.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.). Penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Khusna Dwijayanti, S.T., M.Eng., Ph.D., ASEAN Eng., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penulisan skripsi ini.
3. Kedua orang tua saya yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan.
4. Saudari Nasda Alya yang selalu membantu dan memberi dukungan.
5. Seluruh pihak lainnya yang belum disebutkan namun telah banyak membantu.

Penulis hanya bisa berharap bahwa semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap bahwa tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 18 Maret 2023

Penulis,

**Yan Nurrezkytaku A.**

(19106060027)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5



BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian terdahulu .....	6
2.2. Landasan teori .....	10
2.2.1. Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	10
2.2.1. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Objek Penelitian .....	16
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	16
3.3. Validitas dan Reliabilitas.....	17
3.4. Variabel Penelitian .....	20
3.5. Model Analisis .....	21
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1. Hasil Penelitian.....	26
4.1.1. Uji Kecukupan Data.....	26
4.1.2. Uji Validitas .....	28
4.1.3. Uji Reliabilitas .....	31
4.1.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	35
4.1.5. Pengolahan Data IPA .....	37
4.2. Pembahasan .....	40
4.2.1. Uji Validitas .....	40

4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	40
4.2.3.	Analisis <i>Servqual</i> .....	41
4.2.4.	Analisis IPA .....	44
4.2.5.	Analisis Diagram <i>Fishbone</i> .....	45
4.3.	Implikasi Manajerial.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran Penelitian Selanjutnya .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....		62
LAMPIRAN.....		L-1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius.....	14
Gambar 2.2. Diagram <i>Fishbone</i> .....	15
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	22
Gambar 4.1. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	27
Gambar 4.2. Klasifikasi Usia Responden .....	27
Gambar 4.3. Klasifikasi Jenis Kendaraan Responden .....	28
Gambar 4.4. Diagram Kartesius.....	37
Gambar 4.5. Diagram <i>Fishbone</i> (T1).....	45
Gambar 4.6. Diagram <i>Fishbone</i> (R1).....	48
Gambar 4.7. Diagram <i>Fishbone</i> (R3).....	51
Gambar 4.8. Diagram <i>Fishbone</i> (A3) .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1. Bobot Tanggapan Responden .....	17
Tabel 3.2. Kriteria Reliabilitas .....	20
Tabel 3.3. Dimensi dan Variabel Penelitian.....	20
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Harapan .....	29
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kenyataan.....	30
Tabel 4.3. Kriteria Reliabilitas .....	32
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	32
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan.....	33
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Setiap Dimensi .....	35
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Setiap Atribut .....	36
Tabel 4.8. Saran Perbaikan Atribut (T1).....	47
Tabel 4.9. Saran Perbaikan Atribut (R1).....	50
Tabel 4.10. Saran Perbaikan Atribut (R3).....	53
Tabel 4.11. Saran Perbaikan Atribut (A3) .....	55

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: PROFIL PERUSAHAAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	L-1
1.2. Visi dan Misi Bengkel Motor RYZ.....	L-2
1.3. Struktur Organisasi .....	L-2

### LAMPIRAN 2: PENGUMPULAN DATA KUESIONER

2.1. Data Kuesioner Harapan Responden .....	L-1
2.2. Data Kuesioner Kenyataan Responden .....	L-4

### LAMPIRAN 3: HASIL MENJALANKAN PERANGKAT LUNAK

3.1. Uji Validitas Nilai Harapan pada SPSS .....	L-1
3.2. Uji Validitas Nilai Kenyataan pada SPSS.....	L-2
3.3. Uji Reliabilitas Nilai Harapan pada SPSS .....	L-2
3.4. Uji Reliabilitas Nilai Kenyataan pada SPSS.....	L-3

### LAMPIRAN 4: DOKUMENTASI

4.1. Dokumentasi .....	L-1
4.2. Kuesioner Responden Pelanggan Bengkel Motor RYZ.....	L-4

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY  
(SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)  
(Studi Kasus di Bengkel Motor RYZ Purwakarta)**

**Yan Nurrezkytaku A  
19106060027**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

---

**ABSTRAK**

Bengkel Motor RYZ adalah sebuah usaha perbengkelan yang melayani jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Terdapat keluhan yang dialami oleh pelanggan, seperti proses perbaikan yang lama dan ketersediaan suku cadang motor sering tidak tersedia, sehingga analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut kelebihan dan kekurangan pelayanan bengkel, mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas, dan memberikan saran perbaikan. Metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah dua metode untuk mengetahui nilai *gap* dari harapan dan kenyataan pelanggan, dan mengetahui prioritas perbaikannya. Hasil pengolahan *Servqual* yaitu mekanik yang bekerja berpakaian rapi dan bersih (T2) menjadi atribut kelebihan, dan atribut sisanya merupakan kekurangannya. Hasil pengolahan IPA terdapat 4 atribut prioritas untuk perbaikan. Atribut pertama yaitu peralatan dan suku cadang yang lengkap serta modern (T1) dengan perbaikan melakukan perencanaan dan pengendalian stok barang, membuat SOP yang jelas, melakukan pembersihan peralatan, menerapkan prinsip 5R, dan melakukan pengembangan wawasan pekerja. Atribut kedua yaitu proses pelayanan bengkel yang tidak berbelit-belit (R1) dengan perbaikan membuat SOP yang jelas, melakukan pengembangan wawasan pekerja, melakukan perencanaan dan pengendalian stok barang, dan meningkatkan komunikasi antar pekerja. Atribut ketiga yaitu proses perbaikan dan perawatan cepat serta tepat waktu sesuai estimasi (R3) dengan perbaikan membuat SOP yang jelas, melakukan pelatihan mekanik, mengatur tata letak barang, membuat sistem antrean, dan melakukan perencanaan dan pengendalian stok barang. Atribut keempat yaitu jaminan atas keaslian informasi suku cadang (A3) dengan perbaikan menghubungi distributor resmi, memberikan informasi garansi ke pelanggan, dan membuat informasi keaslian suku cadang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Motor, *Service Quality, Importance Performance Analysis*

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS  
(Case Study at RYZ Motorcycle Workshop Purwakarta)**

**Yan Nurrezkytaku A  
19106060027**

*Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology*

*Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta*

---

---

**ABSTRACT**

*RYZ Motorcycle Workshop is a workshop business that provides motorcycle maintenance and repair services. There are complaints experienced by customers, such as the long repair process and the availability of motorcycle parts that are often not available, so an analysis of service quality on customer satisfaction is needed. This study aims to identify the strengths and weaknesses of the repair shop service, identify the priority attributes, and provide suggestions for improvement. The Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) method are two tools to find out the value of the gap between customer expectations and reality, and determine the priority for improvement. The results of Servqual processing, namely mechanics who work neatly and cleanly (T2) are the strengths attributes, and the remaining attributes are the disadvantages. The results of processing IPA there are 4 priority attributes for improvement. The first attribute is complete and modern equipment and spare parts (T1) with improvements in planning and controlling stock, making clear SOPs, cleaning equipment, applying 5R principles, and developing employee insights. The second attribute is the uncomplicated workshop service process (R1) with improvements in making clear SOPs, developing employee insights, planning and controlling stock of goods, and improving communication between workers. The third attribute is the fast and timely repair and maintenance process according to estimates (R3) with clear SOP improvements, conducting mechanical training, arranging the layout of goods, creating a queuing system, and planning and controlling the stock of goods. The fourth attribute is a guarantee for the authenticity of spare parts information (A3) by contacting an authorized distributor for repairs, providing warranty information to customers, and making information on the authenticity of spare parts.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Motorcycle Workshop, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pertambahan jumlah sepeda motor di Indonesia tergolong tinggi. Penduduk Indonesia memiliki jumlah mencapai 275 juta orang (Badan Pusat Statistik [BPS], 2022). Banyaknya jumlah penduduk menyebabkan banyak aktivitas yang membutuhkan transportasi dan yang paling disukai masyarakat Indonesia ialah berkendara sepeda motor. Tahun 2019 menjadi pembuktian bahwa banyaknya sepeda motor menyentuh 112 juta dan meningkat pada tahun 2020 menjadi 115 juta (BPS, 2020).

Jasa perawatan dan perbaikan dilakukan guna menimbulkan peluang bisnis karena peminat sepeda motor kian menambah, contohnya ialah membuka bengkel untuk sepeda motor. Bengkel sepeda motor menjadi bisnis karena perawatan dan perbaikan sepeda motor secara rutin membuat kendaraan dapat dikendarai dengan nyaman dan aman (Utomo & Riandadari, 2019).

Keputusan para pelanggan dipengaruhi oleh apa yang pelanggan dapatkan sesuai keinginannya dalam menggunakan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Hal ini karena profit perusahaan akan meningkat seiring dengan kepuasan pelanggan yang semakin tinggi karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Liung & Syah, 2017). Jika pelayanan jasa perawatan dan perbaikan maksimal maka akan menjadi sumber pemasukan bagi perusahaan, karena hal ini berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan (Utama & Kusuma, 2019).

Kualitas pelayanan juga memiliki keterkaitan dengan tata krama. Pedoman terkait tata krama telah diuraikan dalam agama Islam guna berperilaku baik dan



pelayanan yang disajikan sebanding dengan harapan pengguna jasa. Sopan yang merupakan fondasi perilaku baik dan sikap melayani ialah prinsip bisnis *saidul kaunkhalimuhum* sesuai dengan perkataan Rasulullah yang artinya pengusaha itu adalah pelayan bagi pelanggannya (Nurhadi, 2018). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus lebih diperhatikan guna kepuasan pelanggan, terutama dalam melayani jasa perawatan dan perbaikan di Bengkel Motor RYZ.

Bengkel Motor RYZ merupakan sebuah usaha dalam perbengkelan sepeda motor di kelurahan Ciseureuh, kabupaten Purwakarta. Bengkel ini memiliki banyak pesaing dalam kegiatan sehari-hari, namun hal itu tidak menghalanginya untuk bertahan bahkan berkembang. Perusahaan dalam industri jasa khususnya harus memberikan pelayanan yang prima. Hal ini bertujuan memenuhi kebutuhan klien agar dapat bersaing di dunia industri yang semakin maju secara teknologi, sehingga bisnis akan berkualitas tinggi yang mampu bersaing untuk menguasai pasar (Tresiya et al., 2018).

Bengkel Motor RYZ mendapatkan keluhan yang dialami oleh pelanggan, seperti sepeda motor pelanggan mengalami waktu yang lama dalam pengerjaan perawatan dan perbaikan. Selain waktu yang lama, ketersediaan barang untuk perbaikan sepeda motor pelanggan sering tidak tersedia seperti *cable throttle*, dan *gear set*. Model *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah dua metode yang akan digunakan di Bengkel Motor RYZ untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang di mana belum pernah dilakukan sebelumnya.

Model *Servqual* digunakan sebagai acuan untuk mengetahui nilai *gap* dari harapan dan kenyataan pelanggan yang terdapat dalam setiap atributnya (Winarno

& Absor, 2017) dan metode IPA dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk memperjelas apa saja atribut yang bisa dijadikan prioritas (Izzuddin *et al.*, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kelebihan dan kekurangan pelayanan bengkel, mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas, dan memberikan saran perbaikan. Berdasarkan latar belakang inilah diperoleh suatu penelitian yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality (SERVQUAL)* dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini mempunyai rumusan masalah meliputi:

1. Apa atribut yang menjadi kelebihan dan kekurangan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan?
2. Apa saja prioritas tindakan yang harus diperbaiki oleh Bengkel Motor RYZ untuk memenuhi kepuasan pelanggan?
3. Apa saran yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan pada prioritas utamanya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam melakukan penelitian ini meliputi:

1. Mengidentifikasi atribut apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan yang diberikan oleh Bengkel Motor RYZ.
2. Mengidentifikasi apa saja prioritas tindakan yang harus diperbaiki oleh Bengkel Motor RYZ untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Memberikan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan pada prioritas utamanya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat yang meliputi:

##### 1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan manfaat dengan menerapkan keilmuan Teknik Industri yang sudah dipelajari di universitas pada objek industri secara langsung dan memenuhi tugas akhir Teknik Industri.

##### 2. Bagi Bengkel Motor RYZ

Manfaat yang diperoleh Bengkel Motor RYZ ialah sebagai saran dan bahan pertimbangan dalam mengembangkan kualitas pelayanan dan kinerja mekanik terhadap pelanggan. Saran yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai kepuasan tersendiri bagi Bengkel Motor RYZ sehingga akan terus mendatangkan banyak pelanggan.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Agar pembahasan penelitian ini dapat terarah, diperlukan beberapa batasan, antara lain sebagai berikut:

1. Tempat pada penelitian ini adalah Bengkel Motor RYZ yang berada di Kabupaten Purwakarta.
2. Pengambilan data diambil dalam rentang waktu 23 Januari 2023 hingga 15 Februari 2023.
3. Pengambilan data dilakukan saat pelanggan telah selesai melakukan jasa perawatan dan perbaikan di Bengkel Motor RYZ.
4. Pengisian data kuesioner dilakukan secara *offline*.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian yang akan dilakukan pada skripsi ini meliputi lima bab. Bab satu mencakup latar belakang yang diperoleh berdasarkan hasil observasi di tempat penelitian. Setelah itu terdapat tujuan penelitian, manfaat yang dapat diperoleh, penetapan batasan masalah, dan yang terakhir sistematika penulisan. Identifikasi masalah ditemukan melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Kemudian bab dua menyajikan hasil penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai acuan penelitian. Setelah itu terdapat landasan teori yang digunakan sebagai dasar penyelesaian masalah. Bab tiga terdapat objek penelitian, metode data yang diolah, validitas dan reliabilitas data, dan yang terakhir bagan alir penelitian. Objek dan tempat penelitian ini dilakukan di Bengkel Motor RYZ serta waktu pengumpulan data dilakukan mulai dari 23 Januari 2023 hingga 15 Februari 2023.

Selanjutnya merupakan bab empat yang menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian. Data penelitian diolah memakai metode yang telah ditentukan guna menginterpretasikan hasil untuk ditarik kesimpulan pada bab selanjutnya. Bab kelima menjelaskan kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah dilakukan perhitungan dan analisis data maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Setelah melakukan perhitungan terhadap 18 atribut, nilai *gap* yang positif yaitu atribut mekanik yang bekerja berpakaian rapi dan bersih (T2) sebesar 0,0267. Hal ini menjadi kelebihan yang diberikan oleh layanan Bengkel Motor RYZ karena kenyataan yang terjadi dapat melebihi harapan dari para pelanggan. Kemudian selain atribut (T2), diperoleh 17 atribut dengan nilai *gap* yang negatif. Hal tersebut menjadi kekurangan yang diberikan oleh layanan Bengkel Motor RYZ karena kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 4 atribut yang berada di kuadran A memiliki tingkat prioritas utama untuk diperbaiki. Atribut tersebut yaitu peralatan dan suku cadang yang lengkap serta modern (T1), proses pelayanan bengkel yang tidak berbelit-belit (R1), proses perbaikan dan perawatan cepat serta tepat waktu sesuai estimasi (R3), dan jaminan atas keaslian informasi suku cadang (A3).
3. Rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor RYZ, yaitu:
  - a. Pada atribut peralatan dan suku cadang yang lengkap serta modern (T1):
    - i. Melakukan perencanaan dan pengendalian stok peralatan dan suku cadang agar selalu tersedia ketika dibutuhkan.

- ii. Membuat SOP yang jelas, terutama pada perawatan alat dan mesin, penggunaan daya listrik, dan penggunaan peralatan.
  - iii. Melakukan pembersihan dan perawatan secara berkala pada peralatan dan suku cadang agar tidak cepat rusak serta tidak diserang hama seperti tikus.
  - iv. Menerapkan prinsip 5R yaitu ringkas, rapi, resik, rawat, dan rajin, sehingga mengurangi potensi peralatan hilang.
  - v. Melakukan pengembangan dan pelatihan para pekerja agar wawasan para pekerja meningkat sehingga dapat mengoperasikan alat modern.
- b. Pada atribut proses pelayanan bengkel yang tidak berbelit-belit (R1):
- i. Membuat SOP yang jelas terkait alur pelayanan pada Bengkel Motor RYZ.
  - ii. Melakukan pengembangan dan pelatihan para pekerja agar wawasan para pekerja meningkat sehingga dapat menjawab semua keluhan pelanggan.
  - iii. Melakukan perencanaan dan pengendalian stok peralatan dan suku cadang agar selalu tersedia ketika dibutuhkan.
  - iv. Meningkatkan komunikasi antar pekerja agar tidak terjadi salah paham.
- c. Pada atribut proses perbaikan dan perawatan cepat serta tepat waktu sesuai estimasi (R3):
- i. Membuat SOP yang jelas terutama dalam melakukan perawatan dan perbaikan motor oleh mekanik, penggunaan daya listrik, dan penggunaan alat.

- ii. Melakukan pengembangan dan pelatihan para pekerja agar wawasan para pekerja meningkat sehingga dapat lebih cepat dalam melakukan perawatan motor.
  - iii. Menata ulang tata letak barang dan peralatan agar menjadi lebih luas.
  - iv. Membuat sistem antrean pelanggan agar pelayanan menjadi lebih kondusif.
  - v. Melakukan perencanaan dan pengendalian stok peralatan dan suku cadang agar selalu tersedia ketika dibutuhkan.
- d. Pada atribut jaminan atas keaslian informasi suku cadang (A3):
- i. Menghubungi distributor suku cadang resmi untuk pembelian sebagai stok suku cadang sehingga ada jaminan bahwa itu asli.
  - ii. Memberikan informasi kepada pelanggan terkait masa garansi yang didapatkan.
  - iii. Membuat informasi bagaimana cara mengidentifikasi suku cadang yang asli.

## 5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Saran yang bisa dilakukan terhadap penelitian selanjutnya, meliputi:

1. Penelitian selanjutnya di Bengkel RYZ Motor dapat menerapkan saran usulan perbaikan dan melakukan perbandingan tingkat kepuasan pelanggan sebelum dan setelah menerapkan saran perbaikan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya melakukan perhitungan dan analisis dengan pendekatan atau metode lainnya seperti *Service Performance* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdirrahman, A. W., & Sumiati, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT di Kafe XYZ. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 2(3), 143–154. <https://doi.org/10.33005/JUMINTEN.V2I3.251>
- Abdurahman, M., Ali Muhidin, S., & Somantri, A. (2011). *Dasar-dasar metode untuk statistika penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi XV (XV)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2020-2022*. Retrieved October 23, 2022, from <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahantahun.html>
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2018-2020*. Retrieved October 23, 2022, from <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(2). <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.93>
- Deng, W. (2007). Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.010>
- Dewanti, G. K., & Hermanto, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “ABC” Menggunakan Konsep Servis Quality dan Importance Performance Analysis. *Journal Industrial Manufacturing*, 2(2). <https://doi.org/10.31000/jim.v2i2.628>
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Yolanda, W. T. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan TRIZ di PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), 92–100. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.483>
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, 01(02), 182–195.
- Izzuddin, A., Andesta, D., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Nader Jaya Motor dengan Menggunakan



- Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Sistem Dan Teknik Industri*, 2(2), 236–245. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3552>
- Julianto, K. A., & Nugroho, A. (2021). Analisis Kegagalan Rem Kendaraan Penumpang Menggunakan Metode Fishbone di Bengkel Berkah Mandiri Semarang. *Prosiding Seminar Sains Nasional Dan Teknologi*, 1(1), 55. <https://doi.org/10.36499/PSNST.V1I1.5352>
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2).
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1), 012007. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B., & Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4). [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00055-5](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00055-5)
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(04).
- Nurasiah, S., Aden, & Nur Rahman, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Jurnal Matematika*, 4(1), 19–29. <https://doi.org/10.55719/MV.V4I1.333>
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137–150. <https://doi.org/10.14421/EKBIS.2018.2.2.1100>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations. In *Journal of the American Dietetic Association* (Vol. 109, Issue 12).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Menggunakan Metode Servqual dan KANO. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68–77. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Rahma, C., Ariska, A., & Afriasari, V. (2019). Optimalisasi Pelayanan Unit BPJS RSUD Melalui Perhitungan Waktu Siklus Operator Pelayanan SEP. *Jurnal Optimalisasi*, 4(1), 11–20. <http://jurnal.utu.ac.id/joptimalisasi/article/view/1278>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tahendrika, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Galesong Pratama Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 1(3), 85–99. <https://doi.org/10.35384/jemp.v1i3.39>
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208–224. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Utama, I. D. A. G. A., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6468. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p05>
- Utomo, P. W., & Riandadari, D. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 08(01), 135–144. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-teknik-mesin/article/view/27368>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/E-BISNIS.V15I1.808>
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada

PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 145–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2). <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>

