

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(STUDI KASUS: BENGKEL KURNIA JAYA MOTOR NGAWI)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

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



Disusun oleh :

Nama : Andre Iqbal Fattah Qodzi

NIM : 20106060051

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

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-1645/Un.02/DST/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Bengkel Kurnia Jaya Ngawi)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANDRE IQBAL FATTAH QODZI
Nomor Induk Mahasiswa : 20106060051
Telah diujikan pada : Kamis, 22 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 66cd8d837dadc

Ketua Sidang

Prof. Ir. Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D, IPM,
ASEAN Eng
SIGNED



Valid ID: 66cd4396ac981

Penguji I

Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM.
SIGNED



Valid ID: 66cd3d4e0d21e

Penguji II

Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.
SIGNED



Valid ID: 66cd933b44184

Yogyakarta, 22 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

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 : Andre Iqbal Fattah Qodzi

NIM : 20106060051

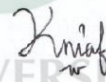
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus: Bengkel Kurnia Jaya Motor Ngawi)

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 dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024
Dosen Pembimbing Skripsi,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Prof. Ir. Dwi Agustina Kurniawati,
S.T., M.Eng., Ph.D., IPM, ASEAN Eng
NIP: 19790806 200604 2 001

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Iqbal Fattah Qodzi

NIM : 20106060051

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)* adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya kutip sebagai bahan acuan dan penguatan argumentasi. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Andre Iqbal Fattah Qodzi
NIM 20106060051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَاللَّيْلِ إِذَا سَجَى ۝ مَا وَدَّعَكَ رَبُّكَ وَمَا قَلَى ۝

“Dan demi malam apabila telah sunyi (gelap).

Tuhanmu tiada meninggalkan kamu dan tiada (pula) benci kepadamu.”

(Q.S. adh-Dhuha, 11: 2-3)

“Apa kau yang terkuat karena kau hidup?

Atau kau hidup karena kau yang terkuat?”

~ Geto Suguru ~

“Hiduplah bertahun-tahun, lupakan tentang yang menghambat

Hiduplah dengan bebas.”

~ Eren ~

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari segala juluran tangan, peneliti sangat berterimakasih secara lahir dan batin kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Keluargaku tercinta, Untuk Ayah dan Ibu yang telah memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti sepanjang perjalanan hidup saya. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah yang saya ambil. Adik saya yang selalu memberikan semangat.
2. Sahabat-sahabat Kontrakan Hendu, Lintang, Hasni, Azka, Atta, Maghfur, yang selalu menjadi tempat yang hangat dalam berkeluh kesah, tempat yang berwarna dan tempat dimana pikiran-pikiran aneh bermunculan.
3. Teman-teman seperjuangan Gletser 2020
4. Untuk diri saya, yang telah berjuang, belajar, dan terus berkembang. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun setiap tantangan yang dihadapi telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih baik.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi langkah awal untuk mencapai impian dan cita-cita.

KATA PENGANTAR

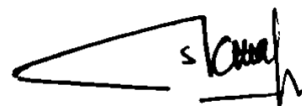
Dengan menyebut nama Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang., yang menciptakan bulan dan bintang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*" telah berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses perkuliahan dan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Industri di UIN Sunan Kalijaga.

Penelitian ini didasarkan pada masalah yang dihadapi oleh Bengkel Kurnia Jaya Motor, sebuah usaha penyedia layanan perbaikan dan perawatan sepeda motor di Ngawi, yang harus bersaing ketat di pasar. Untuk tetap kompetitif, Bengkel Kurnia Jaya Motor memerlukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi bengkel Kurnia Jaya Motor dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan membantu dalam menyusun saran perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penulis,



Andre Iqbal Fattah Qodzi
NIM 20106060051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	10
2.2.2. 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.....	21
3.5. Model Analisis	23
3.6. Diagram Alir	23
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 27
4.1. Gambaran Umum.....	27
4.2. Hasil Penelitian	28
4.2.1. Uji Kecukupan Data	28
4.2.2. Uji Validitas.....	30
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	33
4.2.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i>	35

4.2.5. Pengolahan Data IPA	36
4.3. Pembahasan.....	39
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.3.3 Analisis <i>Servqual</i>	41
4.3.4 Analisis IPA.....	44
4.3.5 Analisis Diagram <i>Fishbone</i>	45
4.4. Implikasi Manajerial	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Rating Bengkel Kurnia Jaya Motor	2
Gambar 1. 2. Keluhan Pelanggan Bengkel Kurnia Jaya Motor	3
Gambar 2. 1. Diagram Kartesius.....	14
Gambar 2. 2. Diagram <i>Fishbone</i>	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir	24
Gambar 4. 1 Bengkel Kurnia Jaya Motor	27
Gambar 4. 2 Klasifikasi Jenis Kelamin	29
Gambar 4. 3 Klasifikasi Usia	29
Gambar 4. 4 Klasifikasi Jenis Sepeda Motor	30
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius	37
Gambar 4. 6 Diagram <i>Fishbone</i> (R2)	45
Gambar 4. 7 Diagram <i>Fishbone</i> (RV1)	48
Gambar 4. 8 Diagram <i>Fishbone</i> (T3)	51

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1. Skala Tanggapan Responden	17
Tabel 3. 2. Kriteria Reliabilitas	20
Tabel 3. 3. Variabel Penelitian	21
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas Kenyataan.....	31
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Harapan	32
Tabel 4. 3. Kriteria Reliabilitas	33
Tabel 4. 4. Uji Reliabilitas Kenyataan	33
Tabel 4. 5. Uji Validitas Harapan	34
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 (R2)	47
Tabel 4. 9. Saran Perbaikan Atribut (RV1)	50
Tabel 4. 10. Saran Perbaikan Atribut (T3)	52

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PROFIL PERUSAHAAN

- 1. 1. Visi Dan Misi Bengkel Kurnia Jaya MotorL-1
- 1. 2. Struktur OrganisasiL-1

LAMPIRAN 2: PENGUMPULAN DATA KUESIONER

- 2. 1. Data Kuesioner Kenyataan RespondenL-1
- 2. 2 Data Kuesioner Harapan RespondenL-3

LAMPIRAN 3: HASIL MENJALANKAN PERANGKAT LUNAK

- 3. 1. Uji Validitas Nilai Kenyataan pada SPSSL-1
- 3. 2. Uji Validitas Nilai Harapan pada SPSSL-2
- 3. 3. Uji Reliabilitas Nilai kenyataan pada SPSSL-2
- 3. 4. Uji Reliabilitas Nilai Harapan pada SPSSL-4

LAMPIRAN 4: DOKUMENTASI

- 4. 1. DokumentasiL-1
- 4. 2. Kuesioner Responden Pelanggan Bengkel Kurnia Jaya MotorL-4
- 4. 3 Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Narasumber Penelitian L-8
- 4. 4 Transkrips WawancaraL-9

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(STUDI KASUS: BENGKEL KURNIA JAYA MOTOR NGAWI)**

**Andre Iqbal Fattah Qodzi
20106060051**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jalan Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281

ABSTRAK

Bengkel Kurnia Jaya Motor adalah sebuah usaha perbengkelan yang melayani jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. menghadapi beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh pelanggan, seperti waktu yang lama untuk perawatan dan perbaikan sepeda motor. Selain itu, pelanggan sering kali kecewa karena stok barang, seperti gear set yang dibutuhkan untuk perbaikan, sering tidak tersedia. Layanan pelanggan yang kurang ramah juga menjadi sumber keluhan, terutama saat menangani masalah yang diajukan oleh pelanggan, sehingga mereka merasa kurang dihargai. Selama satu bulan terakhir, yaitu Juli 2024, jumlah pelanggan yang datang untuk servis juga tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen bengkel, yaitu 200 pelanggan per bulan. 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 17 atribut masuk kedalam atribut kelemahan. Hasil pengolahan IPA terdapat 3 atribut prioritas untuk perbaikan. Atribut pertama yaitu Waktu perbaikan dilakukan cepat dan tepat waktu (R2) dengan perbaikan membuat SOP yang jelas, melakukan pelatihan mekanik, mengatur tata letak barang, membuat sistem antrean, dan melakukan perencanaan dan pengendalian stok barang, Karyawan melakukan pelayanan terhadap pelanggan secara cepat dan tanggap (RV1) dengan perbaikan membuat SOP yang jelas, melakukan pengembangan wawasan pekerja, melakukan perencanaan dan pengendalian stok barang, dan meningkatkan komunikasi antar pekerja, Mekanik memakai baju yang bersih dan rapi (T3).

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS: BENGKEL KURNIA JAYA MOTOR NGAWI)**

**Andre Iqbal Fattah Qodzi
20106060051**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jalan Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281

ABSTRACT

Kurnia Jaya Motor Workshop is a workshop business that provides motorbike maintenance and repair services. faces several obstacles that are often complained about by customers, such as the long time for motorbike maintenance and repair. In addition, customers are often disappointed because stock items, such as gear sets needed for repairs, are often not available. Unfriendly customer service is also a source of complaints, especially when dealing with issues raised by customers, making them feel underappreciated. During the last month, Juli 2024, the number of customers who came for service also did not reach the target set by the workshop management, which is 200 customers per month, so an analysis of service quality towards customer satisfaction is needed. This study aims to identify the strengths and weaknesses of workshop service attributes, identify priority attributes, and provide suggestions for improvement. Service Quality (Servqual) method and Importance Performance Analysis (IPA) method are two methods to determine the gap value of customer expectations and reality, and determine the priority of improvement. Servqual processing results are 17 attributes into the attribute of weakness. IPA processing results there are 3 priority attributes for improvement. The first attribute is that the repair time is carried out quickly and on time (R2) with improvements in making clear SOPs, conducting mechanical training, arranging the layout of goods, creating a queue system, and planning and controlling stock items, Employees provide services to customers quickly and responsively (RV1) with improvements in making clear SOPs, developing workers' insights, planning and controlling stock items, and improving communication between workers, Mechanics wear clean and neat clothes (T3).

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

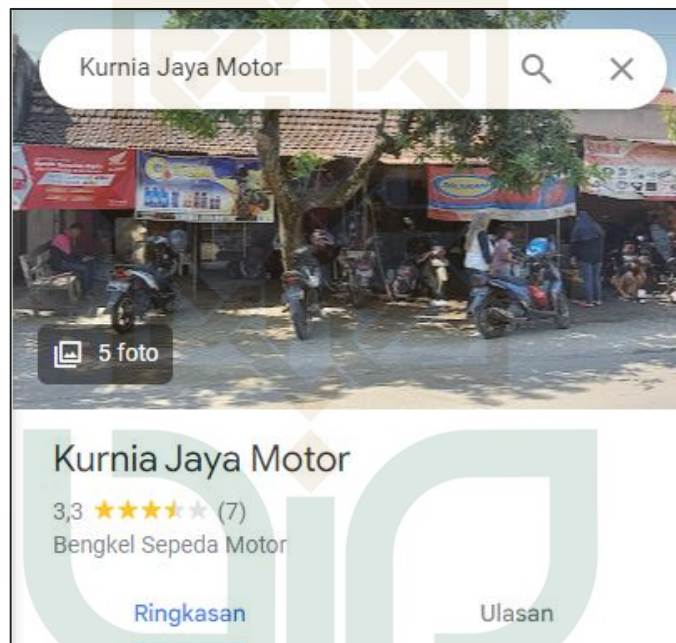
Pertumbuhan jumlah sepeda motor di Indonesia sangat signifikan. Dengan populasi penduduk yang mencapai sekitar 281 juta orang (BPS, 2020), kebutuhan akan transportasi di negara ini sangat tinggi. Sepeda motor menjadi salah satu pilihan transportasi yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik, pada tahun 2022 jumlah sepeda motor mencapai 125 juta unit, dan meningkat menjadi 132 juta unit pada tahun 2023 (BPS, 2020).

Peningkatan jumlah sepeda motor di Indonesia membuka peluang bisnis untuk mendirikan bengkel yang menyediakan layanan perawatan dan perbaikan sepeda motor. Bisnis bengkel sangat dibutuhkan karena sepeda motor memerlukan perawatan atau servis rutin agar tetap dalam kondisi prima (Dewanti & Hermanto, 2017).

Kepuasan pelanggan bergantung pada penilaian mereka terhadap kinerja layanan dalam memenuhi ekspektasi saat menggunakan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Faktor ini menjadi perhatian utama perusahaan karena kelangsungan bisnis dapat meningkat seiring dengan penyediaan pelayanan berkualitas kepada pelanggan (Winarno & Absror, 2017). Jika tingkat pelayanan kepada pelanggan meningkat, hal tersebut dapat membawa keuntungan bagi bisnis bengkel yang menyediakan layanan tersebut (Liung & Syah, 2017).

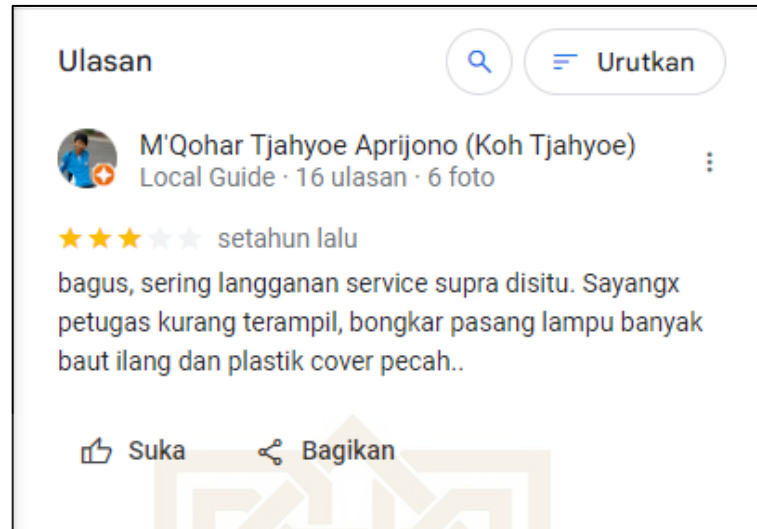
Bengkel Kurnia Jaya Motor merupakan salah satu bisnis usaha dalam bidang perbengkelan sepeda motor di Desa Pojok, Kecamatan Kwadungan, Kabupaten

Ngawi, Jawa Timur. Bengkel Kurnia Jaya Motor menghadapi persaingan yang ketat dengan kompetitor-kompetitornya, namun tidak menghalangi untuk bengkel ini berkembang dan bertahan. Perkembangan bisnis bengkel yang menyediakan layanan jasa dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga menciptakan strategi bisnis yang efektif untuk bersaing dan unggul di pasar industri (Hasibuan, 2019).



Gambar 1. 1. Rating Bengkel Kurnia Jaya Motor
Sumber: Google Maps (2024)

Rating Bengkel Kurnia Jaya Motor pada google maps menunjukkan 3,3 dari 5 bintang sehingga dapat dikatakan kurang atau ada masalah yang ada pada bengkel. Masalah tersebut berasal dari pelanggan yang kurang puas atas pelayanan yang diterima saat melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor.



Gambar 1. 2. Keluhan Pelanggan Bengkel Kurnia Jaya Motor
Sumber: Google Maps (2024)

Dapat dilihat pada gambar 1.2. mengenai keluhan pelanggan pada bengkel Kurnia Jaya Motor sehingga membuat pelanggan tidak puas akan pelayanan yang ada. Bengkel Kurnia Jaya Motor juga memiliki keluhan pelayanan yang lainnya seperti, seperti waktu yang lama untuk perawatan dan perbaikan sepeda motor. Selain itu, pelanggan sering kali kecewa karena stok barang, seperti gear set yang dibutuhkan untuk perbaikan, sering tidak tersedia. Layanan pelanggan yang kurang ramah juga menjadi sumber keluhan, terutama saat menangani masalah yang diajukan oleh pelanggan, sehingga mereka merasa kurang dihargai. Selama satu bulan terakhir, yaitu Juli 2024, jumlah pelanggan yang datang untuk servis juga tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen bengkel, yaitu 200 pelanggan per bulan. Bengkel Kurnia Jaya Motor juga merasa target tidak terpenuhi per bulan, maka dari itu perlu adanya perbaikan dalam pelayanan terhadap konsumen. Dengan adanya perbaikan pelayanan maka konsumen dapat loyal terhadap Bengkel Kurnia Jaya Motor sehingga dapat meningkatkan pelanggan dan pertumbuhan bisnis akan semakin baik.

Masalah yang terjadi di bengkel Kurnia Jaya Motor dapat diselesaikan dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang sebelumnya belum pernah dilakukan.

Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pelanggan, dengan mempertimbangkan setiap atribut yang terdapat di dalamnya (Winarno & Absror, 2017). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan analisis diagram kartesius untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang atribut mana yang harus diprioritaskan (Izzuddin, 2022).

Berdasarkan paparan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan bengkel, menentukan atribut yang perlu diprioritaskan, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Dengan latar belakang ini, penelitian menghasilkan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dengan pendekatan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang menentukan kelebihan dan kekurangan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan?
2. Apa saja prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh Bengkel Kurnia Jaya Motor untuk memenuhi kepuasan pelanggan?

3. Apa saja saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas yang diutamakan?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan oleh Bengkel Kurnia Jaya Motor berdasarkan atribut yang ditentukan.
2. Mengetahui aspek-aspek yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bengkel Kurnia Jaya Motor guna memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Memberikan rekomendasi saran untuk perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas utama.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan banyak manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Peneliti dapat memanfaatkan penerapan pengetahuan yang diperoleh dalam studi Teknik Industri di Universitas untuk situasi industri nyata, serta menyelesaikan tugas akhir dalam bidang Teknik Industri.
2. Bagi Bengkel Kurnia Jaya Motor
Bengkel Kurnia Jaya Motor akan mendapatkan panduan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja mekanik kepada pelanggan. Dengan menerapkan saran yang diberikan, diharapkan

kualitas layanan dapat meningkat, memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan, dan menarik lebih banyak pelanggan ke bengkel.

1.5. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, diperlukan adanya batasan masalah agar tetap fokus pada tujuan yang dimaksudkan. Adapun batasan masalah yang diberikan adalah:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada Bengkel Kurnia Jaya Motor yang berada di Ds. Pojok, Kec. Geneng, Kab. Ngawi, Jawa Timur.
2. Pengambilan data dilakukan selama 1 minggu di bengkel Kurnia Jaya Motor.
3. Data kuisioner untuk pelanggan dilakukan setelah melakukan jasa perbaikan dan perawatan selama tiga kali di bengkel Kurnia Jaya Motor.
4. Data kuisioner dilakukan pengambilan secara *offline*.

1.6. Sistematika Penulisan

Tugas akhir perlu disusun secara sistematis agar penjelasan penelitian jelas, rinci, dan dapat dianalisis dengan baik. Sistematika penyusunan tugas akhir terdiri dari lima bab. Bab pertama membahas mengenai penejabaran latar belakang masalah yang menjadi dasar dari penelitian ini, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, keuntungan yang diperoleh dari penelitian, dan Batasan penelitian. Bab ini juga menjelaskan mengenai penulisan dan penyusunan tugas akhir yang benar. Bab kedua ini menjelaskan tentang tinjauan penelitian sebelumnya yang dipublikasi dalam jurnal yang berhubungan dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga memberikan uraian teori pendukung penelitian. Bab ketiga membahas objek dan metode penelitian, serta teknik pengumpulan data dan validitas

penelitian. Bab ini juga mencakup model analisis serta diagram alur penelitian. Bab keempat menjabarkan hasil penelitian maupun pembahasan sesuai dengan tema dan judul yang dipilih, yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan *Servqual* dan IPA. Bab terakhir menyampaikan kesimpulan penelitian terkait dan memberikan rekomendasi bagi penelitian yang akan datang.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Setelah menghitung 17 atribut dengan nilai gap negatif, hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam layanan Bengkel Kurnia Jaya Motor karena kenyataan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 3 atribut yang berada di kuadran A dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Atribut tersebut adalah Waktu perbaikan dilakukan cepat dan tepat waktu (R2), Karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat dan tanggap (RV1), dan Mekanik mengenakan pakaian yang bersih dan rapi (T3).
3. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel Kurnia Jaya Motor sebagai berikut:
 - a. Waktu perbaikan dilakukan cepat dan tepat waktu (R2),
Rekomendasi perbaikan untuk masalah Waktu perbaikan dilakukan cepat dan tepat waktu (R2) dapat dilihat pada tabel 4.8.
 - b. Karyawan melakukan pelayanan terhadap pelanggan secara cepat dan tanggap (RV1)

Rekomendasi perbaikan untuk masalah Karyawan melakukan pelayanan terhadap pelanggan secara cepat dan tanggap (RV1) dapat dilihat pada tabel 4.9.

c. Mekanik memakai baju yang bersih dan rapi (T3)

Rekomendasi perbaikan untuk masalah mekanik memakai baju yang bersih dan rapi (T3) dapat dilihat pada tabel 4.10.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Penelitian berikutnya di Bengkel Kurnia Jaya Motor dapat menerapkan saran perbaikan yang diusulkan dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan sebelum dan setelah penerapan perbaikan tersebut.
2. Penelitian berikutnya dapat melakukan perhitungan dan analisis menggunakan pendekatan atau metode lain, seperti *Service Performance* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Istri, C. D., & Rizki Fadila. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1), 307–315. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.462>
- Ahdika, A. (2021). Improvement of Quality, Interest, Critical, and Analytical Thinking Ability of Students through the Application of Research Based Learning (RBL) in Introduction to Stochastic Processes Subject. *International Electronic Journal of Mathematics Education*, 12(2), 167–191. <https://doi.org/10.29333/iejme/608>
- BPS. (2020). Catalog: 1101001. *Statistik Indonesia 2020*, 1101001, 790. <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analysis. *Juminten*, 1(2), 33–44. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.93>
- 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), 62–69. <https://doi.org/10.31000/jim.v2i2.628>
- Dharmayanti, I., & Marliansyah, H. (2019). Perhitungan Efektifitas Lintasan Produksi Menggunakan Metode Line Balancing. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 3(1), 45–56. <https://doi.org/10.30988/jmil.v3i1.63>
- 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>
- Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.
- 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*, 1(2), 1–195. <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/JTIK/article/view/21>
- Hasibuan, A. M. (2019). *Analisa Motor dengan Pendekatan Metode Servqual dan Impromance Performance Analisis (IPA)*.
- Izzuddin, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Nader Jaya Motor Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 236. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3552>
- Julianto, A. K., & Nugroho, A. (2021). Analisis Kegagalan Rem Kendaraan Penumpang Menggunakan Metode Fishbone Di Bengkel Berkah Mandiri Semarang. *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim*, 1(1), 115–121.
- Kesumajayansyah, H., & Yuwono, M. A. B. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Sf Digital Photo. *Sinergi*, 18(1), 39–46.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*,

8 (2)(9).

- 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).
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Madya, M. A., Fitria, L., & Liansari, G. P. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy Dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. Plasa Bandung. *Reka Integra*, 03(1), 221–232.
- Meyliana, M., Widjaja, H. A. E., & Santoso, S. W. (2011). Kepuasan Pengguna terhadap LMS Binusmaya: Perspektif Implementasi Crm pada Institusi Pendidikan untuk Karakteristik Layanan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 2(2), 993.
<https://doi.org/10.21512/comtech.v2i2.2849>
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer Service Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Math Vision*, 04(01), 19–29.
- 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.
- Putra, F. C. (2019). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (servqual) yang Diintegrasikan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Skripsi*, 1–92.
- Rahma Dani, A., Krisbiantoro, D., & Azis, A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 151–162.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953>
- Tahendrika, A. (2017). Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel Pt Sinar Galesong Pratama Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 1(3), 85.
<https://doi.org/10.35384/jemp.v1i3.39>
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), 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), 162.
<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services Marketing Strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*, December.
<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>