

## ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK

**Wirdha Purnomo**

S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
e-mail: purnomowirdha@yahoo.co.id

**Dyah Riandadari**

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
e-mail: dyahreri@yahoo.com

### Abstrak

Semakin tinggi jumlah mobil yang ada di jalanan, juga menyebabkan semakin banyak bengkel yang ada. Hal itu menciptakan persaingan yang ketat antara bengkel satu dengan yang lain. Pelanggan datang dengan harapan yang tinggi namun pelanggan merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal tersebut juga terjadi di bengkel Arina Motor. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel di Arina Motor. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Variabel penelitian merupakan atribut pelayanan bengkel Arina Motor, atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan menurut pelanggan yang diungkapkan Zeithmal dkk, yaitu dengan TRREASE (*Tangiableness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di bengkel Arina Motor menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan), dengan tingkat kinerja pelayanan yang di berikan bengkel kepada pelanggan. Hasilnya di jabarkan dan dibagi pada empat bagian pada diagram kartesius. Hasil dari penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* dari 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor didapat rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Arina Motor. Berdasarkan diagram kartesius terdapat 13 atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, masing-masing atribut tersebar dalam 2 kuadran yaitu 6 atribut terdapat dalam kuadran A dan 7 Atribut terdapat dalam kuadran B

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, IPA (*Importance Performance Analysis*)

### Abstract

The high increasingly number of the cars also causing the are many more workshop. It creating intense competition among the workshop. Customers come with high expectations but they are feel disappointed because the service provided does not match what they expected, it is also the case in the workshop Arina Motor. Therefore, conducted a study to analyze customer satisfaction with the service workshop at Arina Motor. This research is a descriptive quantitative and qualitative research. Variable research is Arina Motor workshop service attributes, attributes of service quality identified by customer satisfaction indicators expressed Zeithmal et al, namely with TRREASE (*Tangiableness, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Measuring the level of customer satisfaction in the Arina Motor using IPA (*Importance Performance Analysis*). IPA method on the level of concordance compare the level of interest (expectation) with the performance level of workshop service. The results is describe and divided in four parts on the Cartesian diagram. The results of the study by *Importance Performance Analysis* from 23 attributes Arina Motor workshop service obtained level of concordance 94%. This indicates that customers are satisfied with the services provided Arina Motor workshop. Based on the Cartesian diagram there are 13 service attributes that are important to customers, each attribute is dispersed in 2 quadrants 6 attributes contained in quadrant A and 7 Attributes contained in quadrant B

**Keywords:** Customer Satisfaction, IPA (*Importance Performance Analysis*)

### PENDAHULUAN

Mobil merupakan kendaraan bermotor yang sangat penting dalam mobilitas kegiatan manusia setiap harinya. Seiring dengan berkembangnya zaman serta teknologi, mobil tentunya bukan suatu barang yang mewah lagi, karena mobil sudah termasuk kebutuhan primer bagi sebagian orang. Oleh karena itu

untuk kebutuhan pemeliharaan serta kenyamanan kendaraan, dibutuhkan bengkel atau tempat untuk *service* kendaraan agar tetap nyaman dan aman untuk digunakan.

Semakin banyak jumlah mobil yang ada, semakin banyak pula bengkel/ tempat *service* yang ada. Persaingan yang ketat menentukan akan masa depan

dari bengkel tersebut. Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara digunakan pelaku usaha jasa ini agar dapat membuat pengguna jasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tersebut datang lagi menggunakan jasa bengkel tersebut. Meskipun begitu tetap saja ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut, dengan adanya protes-protes kecil sehingga membuat pelanggan tidak nyaman dan tak mau kembali lagi menggunakan jasa dari bengkel tersebut.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Manajemen mengambil inisiatif untuk lebih dekat dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, adapun upaya yang digunakan diantaranya menghubungi para pelanggan setelah *service* mobil atau kendaraannya, serta menerapkan sifit pagi bagi pekerja agar pelanggan yang datang pagi tidak menunggu terlalu lama. Berbagai inovasi dilakukan perusahaan agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa bengkel. Namun cara dari bengkel tersebut dirasa belum terlalu efektif untuk mengetahui keinginan dan harapan dari pelanggan secara langsung.

PT. Arina Parama Jaya (Arina Motor) merupakan dealer *authorized toyota*, artinya bengkel tersebut hanya khusus menangani kendaraan dengan *brand Toyota*. Bengkel tersebut melayani penjualan unit kendaraan Toyota, *service* kendaraan Toyota, penyediaan dan penjualan suku cadang Toyota serta perbaikan body dan cat. Arina motor terletak di Gresik, tepatnya di jalan veteran km. 1 Gresik. Arina mempunyai 2 pelayanan. Pertama, pelayanan servis yang mempunyai 12 stall GR (General Repair). Kedua, pelayanan perbaikan bodi kendaraan bermotor yang mempunyai 4 stall untuk perbaikan body dan 2 stall untuk pengecatan. Kendaraan yang masuk tiap harinya jika dirata-rata adalah 30 kendaraan.

Ada banyak metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan, salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kristanto (2010), melakukan penelitian pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis*. Hasilnya adalah terdapat enam atribut yang terdapat dalam kuadran B dalam diagram kartesius, dimana kuadran B merupakan faktor yang perlu dipertahankan karena sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil perbandingan antara tingkat kinerja bengkel dengan tingkat kepentingan/harapan pelanggan menunjukkan lebih dari 90%, dimana pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan bengkel.

Farida (2011) melakukan penelitian analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres pakuan jabodetabek (studi kasus kereta api ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Farida menggunakan teknik *importance performance analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan

yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan kereta api ekspres pakuan bogor-jakarta. Hasilnya adalah terdapat sebelas atribut yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama) yang mana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih belum maksimal.

*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Keunggulan metode IPA dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak manajer bengkel dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan perusahaan yang belum maksimal.

Berdasarkan masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel PT. Arina Parama Jaya (Arina Motor). Penelitian ini dilakukan di bengkel PT. Arina Parama Jaya yang bertempat di Jl. Raya Veteran km. 1 Gresik. Dengan judul "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode *Importance-Performance Analysis* di PT. Arina Parama Jaya Gresik".

Rumusan masalah yang dibahas oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

- Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan menggunakan metode *Importance-performance analysis* di PT. Arina Parama Jaya?
- Atribut kualitas pelayanan apakah yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan bengkel PT. Arina Parama Jaya?

Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

- Untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut mutu pelayanan dari bengkel dengan menggunakan metode *importance performance analysis* di PT. Arina Parama Jaya.

- Untuk menganalisa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan bengkel di PT. Arina Parama Jaya.

Manfaat yang hendak diperoleh dalam penelitian ini nantinya, yaitu:

- Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari proses pembelajaran di kampus serta menambah wawasan dan pengetahuan terutama mengenai penggunaan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisa kepuasan pelanggan.
- Sebagai salah satu bahan evaluasi manajer bengkel terkait dengan kepuasan pelanggannya. Agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.
- Sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa dapat menerapkan ilmunya dilapangan.

## METODE

### Waktu dan Tempat Penelitian

- Waktu  
Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Februari 2015.
- Tempat  
Penelitian ini dilakukan di bengkel PT. Arina Parama Jaya (Arina Motor) Jalan Raya Veteran km. 1 Gresik.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Penelitian deskriptif karena variabel penelitian berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar variabel. Selain itu peneliti mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel. Disebut penelitian kuantitatif karena penelitian menggunakan perhitungan matematis untuk mendapatkan tingkat pelayanan dan tingkat kinerja. Penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berusaha mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan atribut-atribut pelayanan bengkel, kemudian hasilnya dijabarkan menjadi kalimat yang mudah dimengerti.

### Pengumpulan Data

Data yang digunakan bersumber dari :

- Data primer  
Data primer yang diolah peneliti adalah atribut kualitas pelayanan dan alur servis kendaraan pada bengkel PT. Arina Parama Jaya (Arina Motor).
- Data sekunder  
Data sekunder yang diperoleh peneliti adalah jumlah mobil yang masuk setiap hari pada bengkel Arina Motor sebanyak 30 mobil. Jumlah total pelanggan yang menggunakan jasa servis bengkel Arina Motor pada tahun 2014 sebesar 10.222 mobil.

### Teknik pengambilan sampel

Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana sampel diambil dengan pertimbangan kemudahan saja. Responden Sampel yang diambil merupakan pelanggan servis bengkel PT. Arina Parama Jaya. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Noor (2011:158) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

N= Ukuran populasi.

e = Error level (tingkat kesalahan). Kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir sebesar 10%.

Ukuran populasi (N) diambil dari jumlah pelanggan bengkel selama tahun 2014 di PT. Arina Parama Jaya. Diketahui jumlah pelanggan bengkel Arina Motor selama tahun 2014 berjumlah 10.222 pelanggan, sehingga sampel yang didapat berjumlah:

$$n = \frac{10.222}{1+(10.222 \times 0,01)}$$

$$n = 99,031$$

Untuk memudahkan perhitungan, maka jumlah sampel di bulatkan menjadi 100. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan bengkel Arina Motor.

### Defini operasional variabel

Untuk indikator kepuasan pelanggan pada penelitian ini terletak pada dimensi kualitas pelayanan yang dikatakan pelanggan menurut Zeithmal-Parasuraman-Berry (dalam Arief, 2007:135), yaitu sebagai berikut:

- *Tangibles*, merupakan kualitas pelayanan bengkel berupa bukti secara langsung.
- *Reliability*, merupakan kemampuan dan keandalan bengkel untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- *Responsiveness*, dimana ketanggapan dan kesanggupan bengkel untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- *Assurance*, merupakan jaminan pihak bengkel dalam menyakinkan pelanggan.
- *Empaty*, dimana sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai bengkel terhadap pelanggan.

### Teknik pengumpulan data

- Uji validitas  
Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sahih) alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan

pelanggan. Uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Excel 2010. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel  $|df = n-k$  dengan tingkat kesalahan 5%. Jika  $r$  tabel  $< r$  hitung maka butir soal disebut valid.

- Uji reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Excel 2010. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan. Jika nilai  $\alpha > 0.60$ , disebut reliabel.

- Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan perusahaan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan PT. Arina Parama Jaya, yang dirasakan langsung oleh pelanggannya.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja perusahaan

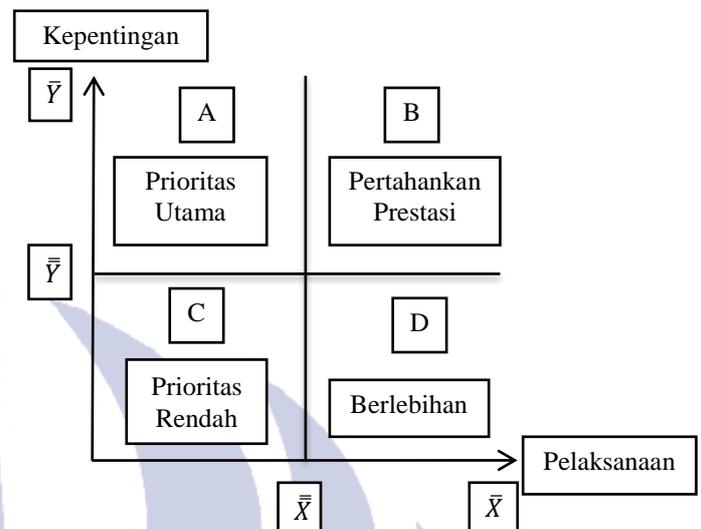
$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sesuai dengan pendapat dari Indriwiningsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), jika kinerja bengkel PT. Arina Parama Jaya dianggap telah memenuhi kepuasan jika mendapat presentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase  $>100\%$  dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \quad (3)$$

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius



Gambar 1. Diagram Kartesius

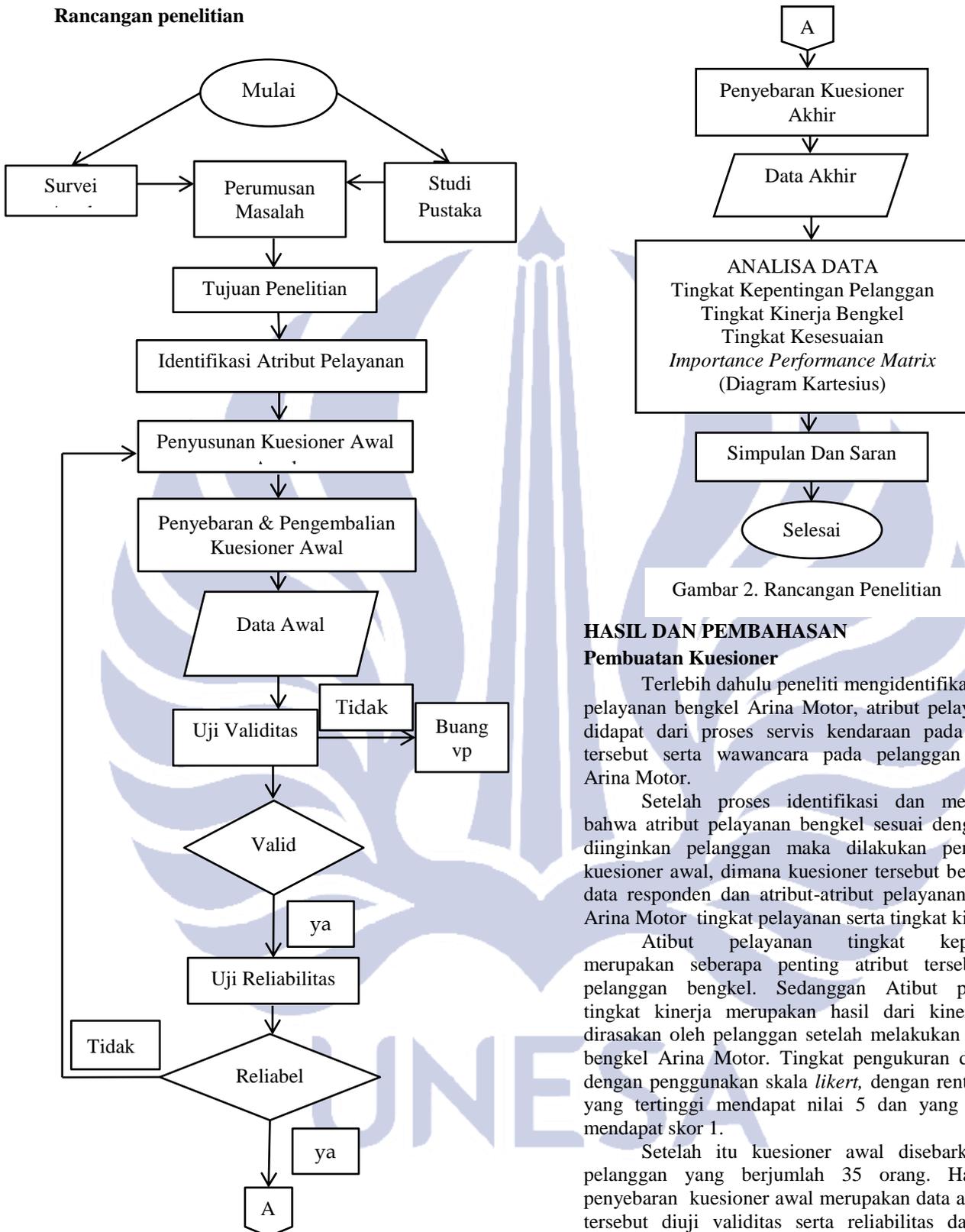
Keterangan :

- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun, manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Pelanggan merasa sangat puas.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Supranto (2011:243).

### Analisa Data

Memuat uraian mengenai analisa dari penerapan metode IPA (Importance Performance Analysis) yang meliputi pengukuran tingkat kinerja bengkel dan pengukuran tingkat kepentingan pelanggan, serta penentuan kepentingan atribut kualitas pelayanan bengkel yang terdapat pada diagram kartesius agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rancangan penelitian



Gambar 2. Rancangan Penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pembuatan Kuesioner**

Terlebih dahulu peneliti mengidentifikasi atribut pelayanan bengkel Arina Motor, atribut pelayanan ini didapat dari proses servis kendaraan pada bengkel tersebut serta wawancara pada pelanggan bengkel Arina Motor.

Setelah proses identifikasi dan memastikan bahwa atribut pelayanan bengkel sesuai dengan yang diinginkan pelanggan maka dilakukan penyusunan kuesioner awal, dimana kuesioner tersebut berisi data-data responden dan atribut-atribut pelayanan bengkel Arina Motor tingkat pelayanan serta tingkat kinerja.

Atribut pelayanan tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut tersebut bagi pelanggan bengkel. Sedangkan Atribut pelayanan tingkat kinerja merupakan hasil dari kinerja yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan servis di bengkel Arina Motor. Tingkat pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, dengan rentang skor yang tertinggi mendapat nilai 5 dan yang terendah mendapat skor 1.

Setelah itu kuesioner awal disebar pada pelanggan yang berjumlah 35 orang. Hasil dari penyebaran kuesioner awal merupakan data awal, data tersebut diuji validitas serta reliabilitas dari setiap pertanyaan. Hasilnya adalah semua pertanyaan dalam kuesioner valid dan reliabel.

Tabel 1. Atribut Pelayanan Bengkel Arina Motor

Dimensi kualitas	Atribut pelayanan bengkel Arina Motor
Tangiabels	1. Area parkir yang luas dan bersih 2.Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik 3.Kebersihan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) 4.Kebersihan dan kerapihan petugas bengkel 5. Ruang tunggu luas dan nyaman 6. Stock spare part yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda
Reliability	7.Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA 8.Hasil servis dan pengecekan yang sesuai 9.Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan 10.Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas
Responsiveness	11.Kecepatan kasir dalam proses pembayaran 12.Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang 13.Kecepatan mekanik dalam mengerjakan servis 14.Petugas staf tanggap selalu sigap dalam membantu pelanggan
Assurance	15.Keramahan dan kesopanan satpam bengkel 16.Adanya garansi servis 17.Keramahan dan kesopanan petugas bengkel 18.Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan 19.Jam kerja bengkel 20.Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel
Empaty	21.Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan 22.Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan 23.Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan

Setelah didapat atribut yang valid dan reliabel maka atribut tersebut diberi simbol untuk memudahkan dalam proses selanjutnya.

Tabel 2. Simbol Atribut Pelayanan Bengkel Arina Motor

No.	Atribut Pelayanan Bengkel	Simbol
<b>Tangiabels</b>		
1	Area parkir yang luas dan bersih	P1
2	Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik	P2
3	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll)	P3
4	Kebersihan dan kerapihan petugas bengkel	P4
5	Ruang tunggu luas dan nyaman	P5
6	Stock spare part yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda	P6
<b>Reliability</b>		
7	Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA	P7
8	Hasil servis dan pengecekan yang sesuai	P8
9	Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan	P9
10	Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas	P10
<b>Responsiveness</b>		
11	Kecepatan kasir dalam proses pembayaran	P11
12	Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang	P12
13	Kecepatan mekanik dalam mengerjakan servis	P13
14	Petugas staf tanggap selalu sigap dalam membantu pelanggan	P14
<b>Assurance</b>		
15	Keramahan dan kesopanan satpam bengkel	P15
16	Adanya garansi servis	P16
17	Keramahan dan kesopanan petugas bengkel	P17
18	Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan	P18
19	Jam kerja bengkel	P19
20	Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel	P20
<b>Empaty</b>		
21	Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan	P21
22	Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan	P22
23	Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan	P23

Setelah itu, dilakukan penyusunan kuesioner akhir dimana kuesioner tersebut di bagikan pada 100 pelanggan bengkel Arina Motor, Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

Atribut	Tingkat kepentingan (Y)					ΣY
	(SP) Skor (5)	(P) Skor (4)	(CP) Skor (3)	(KP) Skor (2)	(TP) Skor (1)	
P1	60	38	2	0	0	458
P2	56	33	11	0	0	445
P3	46	48	6	0	0	440
P4	30	49	21	0	0	409
P5	44	46	10	0	0	434
P6	71	25	4	0	0	467
P7	57	33	10	0	0	447
P8	65	30	5	0	0	460
P9	43	47	9	1	0	432
P10	59	33	7	1	0	450
P11	32	57	10	0	1	419
P12	46	48	6	0	0	440
P13	48	36	11	2	3	424
P14	32	58	10	0	0	422
P15	36	54	9	0	1	424
P16	55	43	2	0	0	453
P17	35	54	11	0	0	424
P18	53	35	12	0	0	441
P19	34	47	16	3	0	412
P20	81	18	1	0	0	480
P21	63	35	2	0	0	461
P22	36	48	14	2	0	418
P23	52	43	5	0	0	447

Keterangan: (SP) = Sangat Penting, (P) = Penting, (CP) = Cukup Penting, (KP) = Kurang penting, (TP) = Tidak penting

$$\Sigma Y = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1)$$

Hasil dari ΣY didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan dengan responden berjumlah 100 pelanggan bengkel Arina Motor, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kepentingan dari tiap atribut pelayanan bengkel Arina Motor.

Dari tabel 3, tabel yang berwarna merah menunjukkan atribut kualitas jasa yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel Arina Motor adalah atribut keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 480.

Sedangkan untuk atribut kualitas jasa yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna kuning pada tabel 4.7 adalah atribut kebersihan dan kerapihan petugas bengkel, dengan mendapat nilai sebesar 409. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan bengkel sangat diharapkan pelanggan

untuk memberikan rasa aman pada pelanggan saat mobilnya berada di bengkel untuk proses perbaikan maupun yang lainnya.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja

Atribut	Tingkat kinerja (X)					ΣX
	(SB) Skor (5)	(B) Skor (4)	(CB) Skor (3)	(KB) Skor (2)	(TB) Skor (1)	
P1	20	38	35	7	0	371
P2	16	60	21	3	0	389
P3	34	54	11	1	0	421
P4	33	51	16	0	0	417
P5	30	46	23	1	0	405
P6	28	49	21	2	0	402
P7	28	55	16	1	0	410
P8	21	58	19	2	0	398
P9	34	51	15	0	0	419
P10	23	65	12	0	0	411
P11	25	58	16	1	0	407
P12	41	52	7	0	0	434
P13	17	64	18	1	0	397
P14	28	58	14	0	0	414
P15	32	61	7	0	0	426
P16	43	45	12	0	0	431
P17	31	61	8	0	0	423
P18	30	54	16	0	0	414
P19	21	65	12	2	0	405
P20	50	38	12	0	0	438
P21	28	63	9	0	0	419
P22	31	60	9	0	0	422
P23	34	55	11	0	0	423

Keterangan: (SB) = Sangat Baik, (B) = Baik, (CB) = Cukup Baik, (KB) = Kurang Baik, (TB) = Tidak Baik

$$\Sigma X = (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1)$$

Hasil dari ΣX didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kinerja dengan responden berjumlah 100 pelanggan bengkel Arina Motor, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kinerja dari tiap atribut pelayanan bengkel Arina Motor.

Dari tabel 4, tabel yang berwarna merah menunjukkan atribut pelayanan bengkel yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel arina motor adalah atribut keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 438.

Sedangkan untuk atribut pelayanan bengkel yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna kuning pada tabel 4.8 adalah atribut area parkir yang luas dan bersih, dengan mendapat nilai sebesar 371. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan bengkel sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga memberikan rasa aman pada pelanggan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

No.	Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Tingkat kesesuaian	%
1	P1	371	458	0,81	81%
2	P2	389	445	0,87	87%
3	P3	421	440	0,96	96%
4	P4	417	409	1,02	102%
5	P5	405	434	0,92	92%
6	P6	402	467	0,86	86%
7	P7	410	447	0,92	92%
8	P8	398	460	0,87	87%
9	P9	419	432	0,97	97%
10	P10	411	450	0,91	91%
11	P11	407	419	0,97	97%
12	P12	434	440	0,99	99%
13	P13	397	424	0,94	94%
14	P14	414	422	0,98	98%
15	P15	426	424	1	100%
16	P16	431	453	0,95	95%
17	P17	423	424	1	100%
18	P18	414	441	0,94	94%
19	P19	405	412	0,98	98%
20	P20	438	480	0,91	91%
21	P21	419	461	0,91	91%
22	P22	422	418	1,01	101%
23	P23	423	447	0,95	95%
Rata-rata				0,94	94%

Hasil tingkat kesesuaian dari 23 atribut pelayanan bengkel didapat dari hasil penilaian kuesioner akhir tingkat kinerja ( $\sum X$ ) dibagi dengan hasil penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan ( $\sum Y$ ) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari tabel 5, dapat diketahui atribut pelayanan bengkel yang terendah sebesar 81% adalah Area parkir yang luas dan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dirasa masih belum memuaskan pelanggan karena area yang ada belum dapat menampung mobil pelanggan bengkel. Sedangkan untuk atribut pelayanan bengkel Arina Motor yang mendapat nilai tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 102% dan atribut tersebut melebihi harapan dari pelanggan adalah Kebersihan dan kerapian petugas bengkel. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bengkel Arina Motor selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian dari petugas bengkelnya untuk menunjang performa dalam melayani setiap pelanggan yang datang sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel.

Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 94%, hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapat dari jumlah seluruh atribut kemudian hasilnya dibagi 23 atribut tersebut. Dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut pelayanan bengkel sudah dapat memenuhi harapan dari

pelanggan artinya pelanggan merasa puas terhadap 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Hal ini didukung dengan pendapat dari Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), jika presentase 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

### Diagram Kartesius

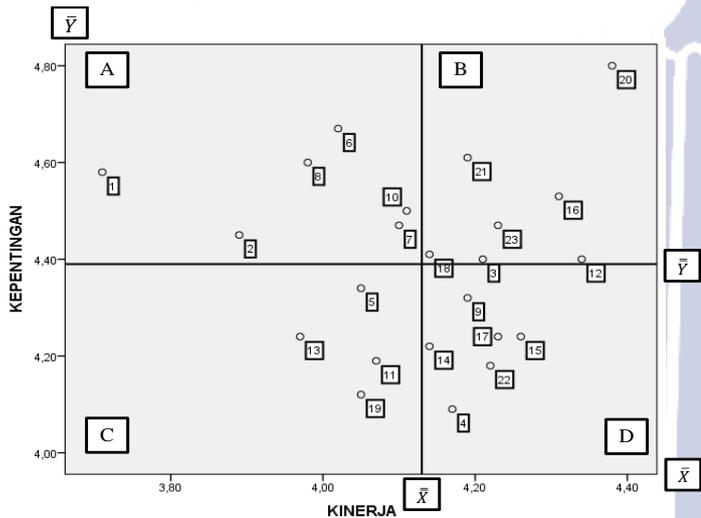
Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 6. Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No.	Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Rata-rata X	Rata-rata Y
1	P1	371	458	3,71	4,58
2	P2	389	445	3,89	4,45
3	P3	421	440	4,21	4,4
4	P4	417	409	4,17	4,09
5	P5	405	434	4,05	4,34
6	P6	402	467	4,02	4,67
7	P7	410	447	4,1	4,47
8	P8	398	460	3,98	4,6
9	P9	419	432	4,19	4,32
10	P10	411	450	4,11	4,5
11	P11	407	419	4,07	4,19
12	P12	434	440	4,34	4,4
13	P13	397	424	3,97	4,24
14	P14	414	422	4,14	4,22
15	P15	426	424	4,26	4,24
16	P16	431	453	4,31	4,53
17	P17	423	424	4,23	4,24
18	P18	414	441	4,14	4,41
19	P19	405	412	4,05	4,12
20	P20	438	480	4,38	4,8
21	P21	419	461	4,19	4,61
22	P22	422	418	4,22	4,18
23	P23	423	447	4,23	4,47
Rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$				4,13	4,39

Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  merupakan nilai rata-rata dari 100 orang responden yakni pelanggan bengkel Arina Motor dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai  $\bar{X}$  didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 100 responden, begitu juga dengan Nilai  $\bar{Y}$  didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi

dengan 100 responden Berdasarkan perhitungan tabel 6 didapat nilai rata-rata  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yakni sebesar 4,13 dan 4,39. Nilai rata-rata didapat dari jumlah nilai rata-rata  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  dibagi 23 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. selanjutnya hasil dari tabel 4 tersebut di jabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan:

- Kuadran A (Prioritas Utama)
  - 1) Area parkir yang luas dan bersih (atribut P1)
  - 2) Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik (atribut P2)
  - 6) *Stock spare part* yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda (atribut P6)
  - 7) Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA (atribut P7)
  - 8) Hasil servis dan pengecekan yang sesuai (atribut P8)
  - 10) Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas (atribut P10)
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi):
  - 3) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) (atribut P3)
  - 12) Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang (atribut P12)
  - 16) Adanya garansi servis (atribut P16)
  - 18) Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan (atribut P18)
  - 20) Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel (atribut P20)

21) Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan (atribut P21)

23) Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan (atribut P23)

- Kuadran C (Prioritas Rendah):
  - 5) Ruang tunggu luas dan nyaman (atribut P5)
  - 11) Kecepatan kasir dalam proses pembayaran (atribut P11)
  - 13) Kecepatan mekanik dalam mengerjakan (atribut P13)
  - 19) Jam kerja bengkel (atribut P19)
- Kuadran D (Berlebihan):
  - 4) Kebersihan dan kerapian petugas bengkel (atribut P4)
  - 9) Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan (atribut P9)
  - 14) Petugas staf tanggap selalu sigap dalam membantu pelanggan (atribut P14)
  - 15) Keramahan dan kesopanan satpam bengkel (atribut P15)
  - 17) Keramahan dan kesopanan petugas bengkel (atribut P17)
  - 22) Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan (atribut P22)

Posisi masing-masing atribut pada ke empat kuadran tersebut dijadikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel Arina Motor karena masing-masing atribut tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel. Letak kuadran A berada pada kiri atas, letak kuadran B berada pada kanan atas, sedangkan letak C dan D berada pada kiri bawah dan kanan bawah.

## PENUTUP

### Simpulan

- Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 94%, menunjukkan bahwa kinerja bengkel Arina Parama Jaya terhadap 23 atribut kualitas pelayanan bengkel yang menentukan kepuasan pelanggan adalah memuaskan.
- Berdasarkan hasil dari diagram kartesius atribut-atribut yang menentukan kepuasan pelanggan bengkel Arina Motor terletak pada kuadran A dan kuadran B adalah sebagai berikut:
 

Kuadran A

Area parkir yang luas dan bersih (atribut P1), Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik (atribut P2), *Stock spare part* yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda (atribut P6), Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA (atribut P7), Hasil servis

dan pengecekan yang sesuai (atribut P8), Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas (atribut P10).

#### Kuadran B

Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) (atribut P3), Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang (atribut P12), Adanya garansi servis (atribut P16), Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan (atribut P18), Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel (atribut P20), Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan (atribut P21), Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan (atribut P23).

#### Saran

- Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak bengkel Arina Motor dapat fokus dalam meningkatkan kinerja dari atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius.
- Untuk penelitian selanjutnya, dapat dibuat analisis korelasi antara tingkat kepuasan dari setiap atribut dengan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan dan lain-lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Farida, Isky Fitriah. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan JABODETABEK (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Kristanto, Adrian Candra. 2010. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru). Tugas Akhir Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi: Universitas Sebelas Maret.
- Lodhita, Heru Eka. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.