

Analisa Kepuasan Konsumen di PT. Indomobil Primaniaga Dengan Metode Service Quality dan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Analysis of Customer Satisfaction At PT. Indomobil Primaniaga With Service Quality Method and IPA (Importance Performance Analysis) Method

Anggi Muhaimin^{a,1}, Abdul Azis Syarif^{b,2}, Yetti Meuthia Hasibuan^{c,3}

^{a,b,c} Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Harapan Medan
anggimuhaimin313@gmail.com¹, abdulaziz75132@gmail.com², y.meuthia55@gmail.com³

ABSTRAK

Usaha melayani kebutuhan konsumen, PT. Indomobil Primaniaga selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan banyaknya kompetitor yang ada membuat PT. Indomobil Primaniaga harus dapat mempertahankan konsumen yang dimilikinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas jasa dan kepuasan konsumen PT. Indomobil Primaniaga. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 42 konsumen bengkel. Hasil kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA, kebutuhan pelanggan sebagai variabel yang tidak terpenuhi dimana gap (kesenjangan) antara pelayanan dan harapan pelanggan sebagai voice of customer. Terdapat 5 dimensi yang diukur yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian, Atribut dengan nilai gap terbesar -1,0714 yaitu atribut "Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak memandang status sosial". Berdasarkan persepsi pelanggan, kemampuan karyawan tidak mampu memenuhi harapan/keinginan konsumen dalam service pelayanan yang baik dan karyawan masih memandang status sosial dalam melayani konsumen. Sedangkan gap terkecil -0,0238 ialah atribut "Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, IPA, Servqual

ABSTRACT

Effort to serve consumer needs, PT. Indomobil Primaniaga always wants to improve the quality of its services. With so much competition that exists, PT. Indomobil Primaniaga must be able to retain its customers. The purpose of this study was to determine the service quality and customer satisfaction of PT. Indomobil Primaniaga. This research was conducted by distributing questionnaires to 42 consumer workshops. The results of the questionnaire were analyzed using the SERVQUAL and IPA methods, customer needs as unfulfilled variables where the gap (gap) between service and customer expectations is the voice of the customer. There are 5 dimensions that are measured, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study, the attribute with the largest gap value -1.0714 is the attribute "Employees in providing services to consumers regardless of social status". Based on customer perceptions, the ability of employees is not able to meet the expectations/desires of consumers in good service and employees still look at social status in serving consumers. While the smallest gap -0.0238 is the attribute "Employees must have extensive knowledge to provide the right information.

Keywords : Service Quality, IPA, Servqual

Info Artikel :

Disubmit: 13 Desember 2022

Direview: 22 Januari 2023

Diterima: 01 Februari 2023

Copyright © 2023 – IESM Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Fungsi kepuasan efek dari sebuah kinerja dan harapan. Bila kinerja dibawah harapan, berdampak pada ketidak puasan konsumen dan jika konsumen merasa puas kinerja yang dilakukan memenuhi harapan. Ekspektasi terhadap perusahaan mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, karena dengan kepuasan yang diterima konsumen akan mampu menggiring pemikiran

konsumen untuk memperoleh tawaran yang disajikan perusahaan di sisi lain mampu membuat konsumen sulit untuk berpindah pada penawaran lain [1].

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang [2]. Kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi antara konsumen dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut.

Kebutuhan masyarakat akan kendaraan beroda empat yang terus meningkat turut menaikkan industri yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Diketahui bahwa peralatan atau mesin termasuk kendaraan yang digunakan secara terus menerus (continue) meningkatkan laju kerusakan yang kemudian mempengaruhi tingkat ketersediaan (availability). Tujuan utama dilakukannya perawatan yaitu untuk mengupayakan agar peralatan atau mesin mampu dioperasikan secara terus menerus (continue) dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan [3]. Dalam dunia otomotif dikenal istilah ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merek), merupakan perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan manufaktur pemilik merek, untuk secara eksklusif mengimpor, memasarkan, mendistribusikan, serta melayani layanan purna jual pada wilayah tertentu [4]. Layanan purna jual meliputi garansi, penyediaan spare part, pelayanan pemeliharaan/konsultasi lanjutan, dan pelayanan perbaikan [5].

PT. Indomobil Primaniaga merupakan salah satu bengkel mobil HINO cabang dari Indomobil Hino yang terletak di Gubeng, Surabaya, Jawa Timur tahun 1995. Sedangkan PT. Indomobil Primaniaga berada di Jl. Sisingamangaraja Km. 7,3 No. 38 Lk. VI, Kel. Harjosari II, Kec. Medan Amplas Medan - 20147. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar mampu bersaing dengan industri lain yang sejenis. Dalam industri perbengkelan, kualitas pelayanan merupakan poin utama yang harus diberikan kepada konsumen, pelayanan yang maksimal akan memengaruhi loyalitas seorang konsumen [6]. Pada kenyataannya hasil pengamatan secara langsung dalam studi pendahuluan, terdapat keluhan dari konsumen dimana pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan konsumen, yakni ketepatan waktu informasi hasil pemeriksaan yang masih sering diluar batas waktu yang sudah ditentukan.

Oleh karena itu dilakukan perbaikan-perbaikan pada kualitas dari pelayanan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan memperhatikan hal-hal yang menjadi prioritas utama bagi konsumen, selain itu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memenuhi semua harapan konsumen, serta menjaga konsumen agar tidak beralih ke perusahaan lainnya. Dengan begitu perusahaan dapat mengetahui kinerja perusahaannya serta bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan perusahaan sehingga perusahaan dapat menentukan strateginya dalam rangka mencapai kepuasan konsumen.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk memperoleh kepercayaan dan loyalitas konsumen, dan salah satu cara yang dapat diambil oleh pihak perusahaan untuk menilai kinerja perusahaan adalah dengan menggunakan metode Servqual dan IPA digunakan sebagai atribut untuk dijadikan pertanyaan untuk menganalisis keinginan konsumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tiga konsep servqual untuk meningkatkan kualitas pelayanan galangan pada pekerjaan reparasi kapal dengan membuat sistem aplikasi penilaian kualitas pelayanan di 5 dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) antara persepsi dan ekspektasi [7]. Mengintegrasikan servqual dengan logika Fuzzy untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel mobil CV. Reksa Group. Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan pada kelima dimensi menunjukkan bahwa apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak manajemen bengkel [8].

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT. Indomobil Primaniaga
- 2) Menentukan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai tingkat kepentingan dan performansi
- 3) Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. Indomobil Primaniaga

2. METODE

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survei, dimana penelitian ini memperoleh fakta-dari beberapa indikator dan selanjutnya mencari keterangan secara faktual untuk memperoleh kebenaran. Dengan menggunakan instrumen kuesioner konsumen PT. Indomobil Primaniaga Medan sebagai responden dalam menjawab beberapa pertanyaan yang disajikan. Yang dimaksud fakta pada penelitian, sejauh mana harapan konsumen dalam memperoleh layanan dari PT. Indomobil Primaniaga Medan.

Kualitas layanan berfokus pada faktor lingkungan internal PT. Indomobil Primaniaga Medan, sehingga faktor lingkungan eksternal PT. Indomobil Primaniaga Medan, seperti persaingan dengan jasa pelayanan jasa bengkel mobil lain tidak dimasukkan dalam analisis ini.

B. Tahapan Penelitian

Proses saling berhubungan dan tersusun secara sistematis yang memiliki rangkaian tersusun dalam sebuah prosedur dan berisi tahapan merupakan bagian yang menentukan langkah berikutnya disebut sebagai Penelitian. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik maka diperlukan tahapan sebagai berikut:

- 1) Studi Pendahuluan
Studi ini dilakukan untuk mengenal kondisi perusahaan dan mengetahui permasalahan apa yang dihadapi oleh pihak perusahaan yang memerlukan penanganan dengan tepat, terutama bagian Bengkel. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pihak perusahaan mengenai sistem pelayanan di Bengkel.
- 2) Studi Literatur
Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung dan dapat digunakan dalam memecahkan masalah. Studi literatur digunakan sebagai landasan berfikir dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.
- 3) Pengumpulan Data
Data yang dikumpulkan bersumber dari PT. Indomobil Primaniaga Medan pada penelitian ini, Data yang diperlukan:
 - a) Data primer
Data primer terdiri dari hasil survey kepada konsumen dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada responden [9] yang dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat. Data primer ini juga terdiri dari hasil wawancara dengan manajemen PT. Indomobil Primaniaga Medan.
 - b) Data sekunder
Data sekunder ini tentang data yang dimiliki Bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan yang bisa digunakan peneliti untuk mendukung penelitian yang diperoleh dari literatur dan penelitian sebelumnya serta data lain yang mendukung data primer.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode survei yang dilakukan dengan dua bagian:

1) Wawancara

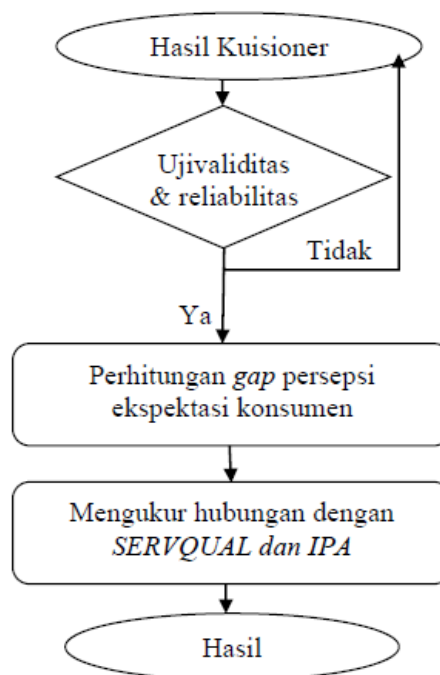
Wawancara dilakukan secara langsung dengan konsumen yang ada di PT. Indomobil Primaniaga Medan untuk mengetahui jumlah layanan service mobil yang mereka gunakan pada PT. Indomobil Primaniaga Medan. Wawancara juga dilakukan kepada pihak penyedia jasa pelayanan yaitu dari pihak manajemen PT. Indomobil Primaniaga

2) Kuesioner

Kuesioner memberikan daftar pertanyaan kepada responden kemudian responden memilih alternatif jawaban yang telah tersedia. Jawaban atas pertanyaan bersifat tertutup. alternatif jawaban atas pertanyaan tersebut telah disediakan dan responden tidak diberi kesempatan menjawab yang lain diluar jawaban yang telah disediakan.

D. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data, akan dilakukan perumusan masalah mengenai *gap* (kesenjangan) tingkat kepuasan konsumen dengan tingkat pelayanan yang diberikan PT. Indomobil Primaniaga Medan. Berikut ini ialah blok diagram pengolahan data sebaga berikut:



Gambar 1. Flowchat Pengumpulan Data

Pengolahan data menggunakan beberapa langkah antara lain penyebaran kuisisioner, uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS, hasil yang valid dan realibel menghitung *gap* persepsi dan ekspektasi, nilai *gap* diolah dengan metode *SERVQUAL* dan *IPA* sebagai tools dalam mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa.

1) Pengukuran Instrument Penelitian

Dalam pengukuran jawaban responden pengisian kuesioner pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan menggunakan skala Likert dengan tingkatan disajikan pada table berikut:

Tabel 1. Kategori dan Skor

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3

4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

2) Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling, teknik ini dipilih karena populasi dirasa bersifat homogen

3) Sampel dan Populasi

Populasi yang digunakan adalah konsumen PT. Indomobil Primaniaga Medan, menggunakan persamaan slovin dalam menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi (70 responden)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, adalah sebesar 10%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas Data

Tabel 2. Data Interpretasi Hasil Uji Validitas Kinerja

No	Variabel Kinerja	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangible				
1	Jumlah karyawan yang memadai	0,659	0,3044	Valid
2	Lokasi yang mudah dicapai/ strategis	0,709		Valid
3	Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan	0,781		Valid
4	Peralatan dan mesin yang modern	0,722		Valid
Reliability				
5	Dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan	0,761	0,3044	Valid
6	Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat	0,761		Valid
7	Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	0,649		Valid
8	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	0,794		Valid
Responsiveness				
9	Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap complain/ keluhan	0,725	0,3044	Valid
10	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen	0,721		Valid
11	Memahami permintaan pelanggan secara detail	0,746		Valid

12	Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik	0,659		Valid
Assurance				
13	Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh Perusahaan	0,811		Valid
14	Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat	0,809	0,3044	Valid
15	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan	0,821		Valid
16	Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil	0,749		Valid
17	Memahami kebutuhan konsumen	0,724		Valid
18	Memberikan kontak pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah	0,841	0,3044	Valid
19	Kesediaan untuk membantu konsumen	0,791		Valid
20	Pelayanan yang ramah dan sopan	0,740		Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

No	Variabel Harapan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangible				
1	Jumlah karyawan yang memadai	0,737	0,3044	Valid
2	Lokasi yang mudah dicapai/ strategis	0,831		Valid
3	Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan	0,821		Valid
4	Peralatan dan mesin yang modern	0,732		Valid
Reliability				
5	Dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan	0,643	0,3044	Valid
6	Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat	0,684		Valid
7	Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	0,756		Valid
8	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	0,720		Valid
Resposiveness				
9	Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap komplain/ keluhan	0,808	0,3044	Valid
10	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen	0,799		Valid
11	Memahami permintaan pelanggan secara detail	0,811		Valid
12	Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik	0,747		Valid
Assurance				
13	Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh Perusahaan	0,810	0,3044	Valid

14	Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat	0,794	Valid
15	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan	0,734	Valid
16	Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil	0,810	Valid
Emphaty			
17	Memahami kebutuhan konsumen	0,762	Valid
18	Memberikan kontak pengaduan bagi customer yang mengalami masalah	0,775	Valid
19	Kesediaan untuk membantu konsumen	0,786	Valid
20	Pelayanan yang ramah dan sopan	0,659	Valid

Butir kuisioner dinyatakan valid apabila, r tabel diperoleh dari tabel r dengan N yaitu = 42 dan tingkat signifikan 5% dimana r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil perhitungan r Hitung lebih besar dengan r Tabel ($N=42$ Tingkat signifikan = 5%, maka r tabel = 0,3044 dapat dilihat pada tabel R pada lampiran, dengan hasil r Hitung > r Tabel

B. Pengujian Reliabilitas Data

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabel Hitung	Reliabel Tabel	Kesimpulan
Kinerja	0,764	0,600	Diterima/reliabel
Harapan	0,764	0,600	Diterima/reliabel

Berdasarkan table 4 Pengujian validasi butir kuisioner dinyatakan reliabel karena jika nilai reliabelitas hitung 0,764 > reliabilitas tabel 0,600.

C. Metode Servqual

Tabel 5. Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Skor Total Jawaban Responden	Angka Kapentingan	Rata-rata
Tangible				
1	Jumlah karyawan yang memadai	149	3,5476	3,5238
2	Lokasi yang mudah dicapai/ strategis	158	3,7619	
3	Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan	159	3,7857	
4	Peralatan dan mesin yang modern	126	3,000	
Reliability				
5	Dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan	163	3,8810	3,8929

6	Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat	176	4,1905	
7	Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan	161	3,8333	
8	kepadaSungguh konsumen-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	154	3,6667	
<i>Resposiveness</i>				
9	Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap komplain/ keluhan	148	3,5238	
10	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen	152	3,6190	3,4940
11	Memahami permintaan pelanggan secara detail	155	3,6905	
12	Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik	132	3,1429	
<i>Assurance</i>				
13	Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh Perusahaan	155	3,6905	
14	Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang	153	3,6429	3,4048
15	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan	136	3,2381	
16	Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil	128	3,0476	
<i>Emphaty</i>				
17	Memahami kebutuhan konsumen	162	3,8571	
18	Memberikan kontak pengaduan bagi costumer yang mengalami masalah	157	3,7381	3,7857
17	Kesediaan untuk membantu konsumen	156	3,7143	
20	Pelayanan yang ramah dan sopan	161	3,8333	

Merujuk pada tabel 5. Rata-rata tingkat kinerja *Tangible* 3,5238, *Reliability* 3,8929, *Resposiveness*, 3,4940, *Assurance* 3,4048 *Emphaty* 3,7857

Tabel 6. Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Skor Total Jawaban Responden	Angka Harapan	Rata-rata
Tanggible				
1	Jumlah karyawan yang memadai	162	3,8571	3,7857
2	Lokasi yang mudah dicapai/ strategis	157	3,7381	
3	Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan	156	3,7143	
4	Peralatan dan mesin yang modern	161	3,8333	
Reliability				
5	Dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan	149	3,5476	3,5238
6	Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat	158	3,7619	
7	Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	159	3,7857	
8	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	126	3,0000	
Resposiveness				
9	Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap komplain/ keluhan	155	3,6905	3,4048
10	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen	153	3,6429	
11	Memahami permintaan pelanggan secara detail	136	3,2381	
12	Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik	128	3,0476	
Assurance				
13	Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh Perusahaan	159	3,7857	3,8571
14	Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat	154	3,6667	
15	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan	162	3,8571	
16	Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil	173	4,1190	
Emphaty				
17	Memahami kebutuhan konsumen	166	3,9524	3,8333
18	Memberikan kontak pengaduan bagi costumer yang mengalami masalah	163	3,8810	
19	Kesediaan untuk membantu konsumen	176	4,1905	
20	Pelayanan yang ramah dan sopan	161	3,8333	

Merujuk pada tabel 5. Rata-rata tingkat harapan *Tangible* 3,7857, *Reliability* 3,5238, *Resposiveness*, 3,4048, *Assurance* 3,8571 dan *Emphaty* 3,8333

D. Analisis Metode Servqual

Dengan menggunakan metode servqual yang terkonsentrasi pada kinerja pelayanan, menunjukkan bahwa GAP terbesar terdapat pada kategori Assurance, Tanggible dan Empathy, karena kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan konsumen, komunikasi dari bawah ke atas kurang memadai serta terlalu banyaknya tingkat manajemen sehingga manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat dan pelayanan yang baik dan kurangnya ketepatan pemenuhan janji pelayanan sehingga kurang dapat membangkitkan rasa percaya dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan untuk itu pihak manajemen selalu melakukan evaluasi terhadap pengetahuan karyawan tentang pekerjaan yang dikerjakan serta memberika pelatihan seraca kontinu sehingga dapat segera merespon keluhan yang dialami konsumen dan pihak manajemen dapat memberikan jaminan keyakinan pada konsumen karyawan mampu memngakomodir kebutuhan konsumen.

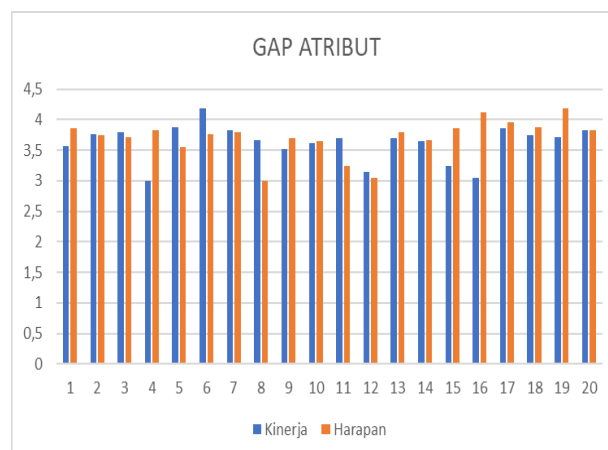
E. Analisis Mean of Maximum

Merujuk pada pengolahan data mean of maximum terbesar pada tingkat kinerja bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan yakni pada atribut pelayanan “Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat”, tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa atribut pelayanan tersebut lebih baik dibanding atribut pelayanan lainnya. Mean of maximum terendah pada atribut pelayanan “Peralatan dan mesin yang modern” nilai ini menggambarkan bahwa atribut pelayanan lebih buruk dari atribut pelayanan lainnya.

Hasil mean of maximum pada tingkat harapan konsumen atribut pelayanan “Kesediaan untuk membantu konsumen” nilai ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan tersebut memiliki prioritas yang paling utama dari yang lain. Nilai mean of maximum yakni atribut pelayanan “Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen” nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini memiliki prioritas yang paling rendah dari semua atribut pelayanan.

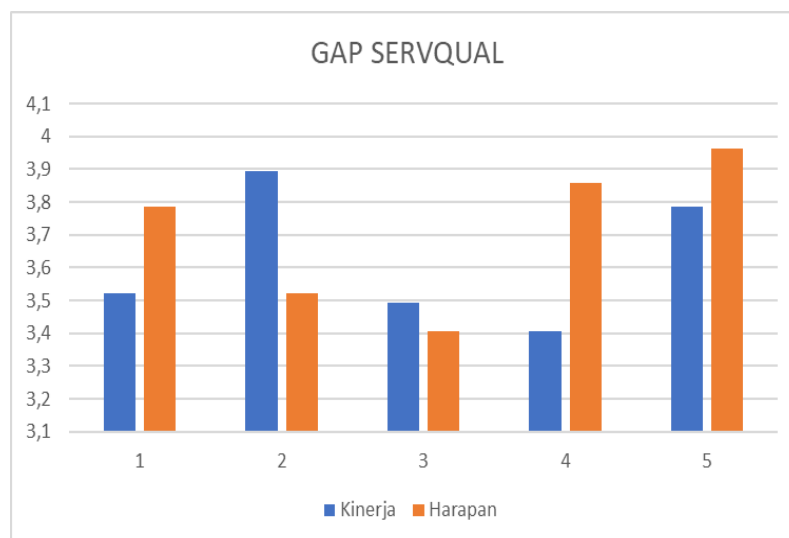
F. Analisis Gap (Kesenjangan) Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

Gap pelayanan di bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan belum memuaskan konsumennya dapat dilihat dari nilai semua kesenjangan (gap) bernilai negatif. Atribut dengan nilai gap terbesar yaitu atribut “Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak memandang status sosial”. Hal ini berarti berdasarkan persepsi konsumen, kemampuan karyawan belum dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan/ keinginan konsumen dalam memberikan pelayanan yang seharusnya dan karyawan masih memandang status sosial dalam melayani konsumen. Sedangkan gap terkecil ialah atribut “Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat”, yang berarti Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap komplain/ keluhan yang paling mendekati kepentingan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Grafik skor gap antara atribut kinerja dan harapan pelanggan dapat dilihat pada gambar



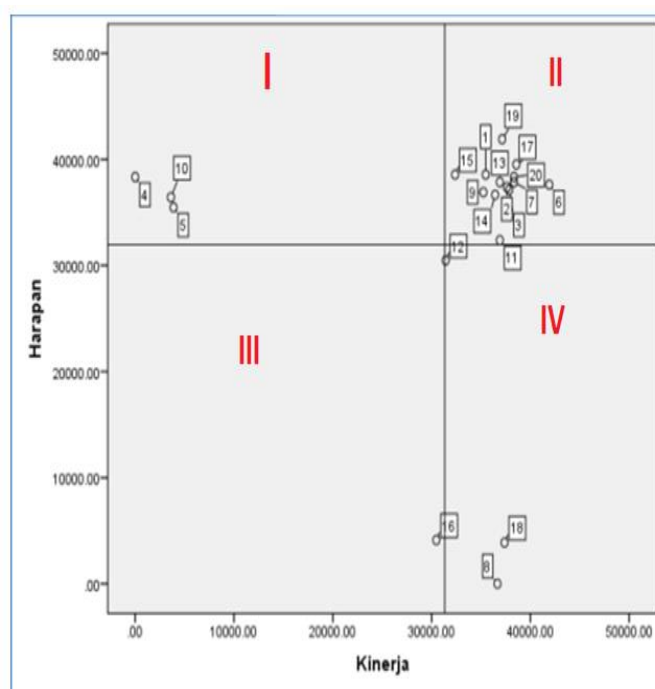
Gambar 2. Grafik Gap Antar Atribut

Nilai gap yang seluruhnya negatif memperlihatkan belum ada atribut pelayanan yang memenuhi keinginan konsumen dimana pelayanan dikatakan sudah memenuhi keinginan konsumen jika gap bernilai positif. Seluruhan atribut pelayanan belum memenuhi harapan konsumen perlu tindakan perbaikan dari pihak manajemen terutama pada atribut yang memiliki nilai negatif yang besar sehingga nilai gap atribut bernilai positif dan dapat memenuhi kepuasan konsumen. Grafik skor gap servqual antara kinerja dan harapan pelanggan dapat dilihat.



Gambar 3. Analisis Diagram Kartesius

Langkah selanjutnya adalah menggambarkan diagram kartesius untuk seluruh atribut kualitas pelayanan. Adapun diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar:



Gambar 4. Diagram Kartesius

Dari hasil pengolahan data di dapat daigram kartesius untuk kinerja bengkel PT. Indomobil Primaniaga dan harapan nasabah sebagai berikut:

- 1) Kuadran I (Critical Attention), ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Atribut yang terletak pada kuadran ini adalah Kecepatan penanganan dari karyawan terhadap komplain/keluhan dan Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah bengkel PT. Indomobil Primaniaga melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dengan cara memberikan pelatihan yang dilakukan secara berkala.
- 2) Kuadran II (Secondary Attention), ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor-faktor yang dianggap konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut yang terletak pada kuadran ini adalah Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan, Peralatan dan mesin yang modern, bengkel PT. Indomobil Primaniaga dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan, Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat, Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen, Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen, Memahami permintaan konsumen secara detail, Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik, Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh bengkel PT. Indomobil Primaniaga, Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat, Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak memandang status sosial, Memahami kebutuhan konsumen, Memberikan kontak pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah dan Kesiediaan untuk membantu konsumen. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata konsumen, untuk mempertahankan kuadran ini pihak manajemen perusahaan hendaknya selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan dan peralatan yang digunakan, serta memberikan award bagi karyawan yang kinerjanya paling baik.
- 3) Kuadran III (Maintain Effort), ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil. Atribut yang terletak pada kuadran ini adalah Lokasi yang mudah dicapai/ strategis. Walaupun dianggap kurang penting tetapi pihak manajemen perusahaan harus tetap memperhatikan atribut dengan cara membuka cabang di daerah-daerah yang mudah terjangkau oleh konsumen di kuadran ini agar performance kinerja perusahaan dapat memuaskan seluruh konsumen.
- 4) Kuadran IV (Monitoring), ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi dirasakan terlalu berlebih (memiliki tingkat kepuasan yang tinggi). Kadang-kadang atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap memiliki tingkat pelayanan yang terlalu berlebihan untuk tingkat kepentingan yang rendah sehingga dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini adalah Jumlah karyawan yang memadai, Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan Sistem komputerisasi berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan, analisis data dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat pelayanan bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan masih belum memuaskan konsumen karena masih banyak atribut pelayanan yang dinilai memiliki nilai gap yang negatif yakni kemampuan karyawan belum dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan/keinginan konsumen dalam memberikan pelayanan yang seharusnya.
- 2) Adapun tindakan yang harus dilakukan adalah peningkatan karakteristik teknis berdasarkan diagram kartesius akan meningkatkan kepuasan konsumen yang dipengaruhi karakteristik teknis tersebut. Sinkronisasi inilah yang tidak terdapat pada perusahaan sehingga sering terjadi kesalahan dalam pemilihan peningkatan mutu pelayanan. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap dalam sistem pelayanan, Peralatan dan mesin yang modern, bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan dapat memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan pemenuhan janji pelayanan, Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat, Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen, Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen, Memahami permintaan konsumen secara detail, Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik, Jaminan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh bengkel PT. Indomobil Primaniaga Medan, Karyawan harus berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat, Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak memandang status sosial, Memahami kebutuhan konsumen, Memberikan kontak pengaduan bagi nasabah yang mengalami masalah dan Kesiapan untuk membantu konsumen.

Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. Indomobil Primaniaga:

- 1) PT. Indomobil Primaniaga melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dengan cara memberikan pelatihan yang dilakukan secara berkala.
- 2) Karyawan membuat pencatatan hasil pemeriksaan dengan tepat dan akurat
- 3) Karyawan harus sigap untuk memberikan pelayanan sesegera terhadap masalah yang dialami konsumen
- 4) Memberi pelatihan sehingga karyawan berpengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang tepat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan para staff PT. Indomobil Primaniaga yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Terjemahan Hendro Teguh, SE. Ak dan Rusli, SE. Ak. Prehelindo : Jakarta
- [2] Riyanto, Beni. 2006. Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Quality Function Development pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Kelas VIP dan I pada Rumah Sakit DR. Moewardi Surakarta). Skripsi Fakultas Ekonomi UNS. Tidak dipublikasikan

- [3] Herwanto, Dene DKK. 2013. Improving The Service Quality By Using Importance Performance Analysis And House Of Quality In Smk Plus Laboratorium Indonesia, Karawang. http://eaas-journal.org/survey/userfiles/files/6_Industrial%20Engineering.pdf. di akses tanggal 1 Maret 2019
- [4] Setiaji, Pratomo. 2012. "Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Simple Additive Weighting". Jurnal. Jurusan Sistem Informasi, Teknik. Universitas Muria Kudus. Tersedia dalam: <<http://jurnal.umk.ac.id/index.php/simet/article/view/117>> di akses tanggal di akses tanggal 1 Maret 2019
- [5] Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1 Edisi empat. Salemba Empat: Jakarta
- [6] Lupiyoadi, rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Salemba Empat: Jakarta
Prayogo, Silvia. 2013 . "Simple Additive Weighting". Tersedia dalam :<http://dss.constructive-learning.info/?p=99> [diakses tanggal 1 Maret 2019]
- [7] Ariyanto, NIM. 07650062 (2012). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Dengan Metode Saw (Simple Additive Weighting) (Studi Kasus di Pamella Swalayan). Skripsi thesis, UIN Sunan Kalijaga. <http://digilib.uin-suka.ac.id/7939/> di akses tanggal 1 Maret 2019
- [8] Anak Agung Gde Putra Ajiwerdhi, Made Windu Antara Kesiman, I Made Agus Wirawan, "Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Berbasis Mobile Untuk Pengisian Kartu Rencana Studi Dengan Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fmadm) Metode Simple Additive Weighting (Saw) Di Jurusan Pendidikan Teknik Informatika Universitas Pendidikan Ganesha," Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (Janapati), vol. I, no. 2, di akses tanggal 1 Maret 2019
- [9] Arikunto, Suharsini. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. PT Rineka Cipta : Jakarta.
- [10] Hartono, J. 2004. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah kaprah dan Pengalaman- pengalaman. FE UGM : Yogyakarta
- [11] Priyatno, Duwi. 2012. Belajar Praktis Analisis Parametrik Dan Non Parametrik Dengan SPSS. Yogyakarta : Gava Media.
- [12] Walpole, Ronald E. 2005. Pengantar Statistika. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [13] Tzeng, Gwo-Hshiung dan Hung-Fan Chang. 2011. Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. Universitas Alberto Hurtado. Journal of Technology Management & Innovation. ISSN: 0718-272. Valerie, Zeithami A. 1990. Delivering Quality. New York: Free Press.
- [14] Surehchandar, G.S. Rajendran Chandra Sekharan and Kamalanabhan, T.J. 2001. Customer Perception of Service Quality a Crtiique. Journal of Retailing Vol. 12.
- [15] Sulistiyo, hery. 2012 " sistem pendukung keputusan untuk menentukan penerima beasiswa di SMA Negeri 6 Pandeglan" tersedia dalam: <http://yenikustiyahningsih.files.wordpress.com/2013/04/spk-saw.pdf> di akses tanggal 1 Maret 2019
- [16] Sheila, S. 2003. Pemetaan dan Evaluasi Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Kano berdasarkan Metode Servqual dalam Upaya Mendukung Kualitas Produksi di PT. X.