

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JASA SERVIS BERKALA BERBASIS METODE FUZZY SERVQUAL DI BENGKEL HYUNDAI WIYUNG SURABAYA

Raniya Nur Ningsih

S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: raniyaningsih@mhs.unesa.ac.id.

Dyah Riandadari

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: dyahriandadari@unesa.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan point utama yang harus diberikan dalam jasa perbengkelan, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, bengkel hyundai belum bisa dikatakan maksimal, hal ini bisa dilihat dengan masalah-masalah yang ada. Mulai dari masalah ketersediaan suku cadang tidak lengkap, dan biaya spare partt dan servis menengah keatas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan bengkel hyundai wiyung surabaya terhadap jasa servis berkala dengan menggunakan metode *fuzzy servqual*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *servqual (gap)* keseluruhan memiliki nilai negatif sebesar (-0,3009). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di bengkel hyundai wiyung surabaya. Dan terdapat lima atribut yang perlu ditingkatkan dan perlu dilakukan perbaikan. Rank 1 dengan nilai sebesar -1,709. Rank 2 dengan nilai -1,563. Rank 3 dengan nilai -1,527. Rank 4 dengan nilai -1,273 dan rank ke 5 dengan nilai -0,763.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Jasa Servis Berkala, *Fuzzy-Servqual*.

Abstract

Quality of service is the main point that must be given in the services of the workshop, if the service is given to the maximum of course it will affect the loyalty of a customer. In providing services to customers, the Hyundai workshops cannot be said to be maximal, this can be seen with the problems that exist. Starting from the problem of the availability of incomplete spare parts, and the cost of middle and upper spare parts and services the purpose of this study was to determine the quality of service provided by the Hyundai workshop on periodic service services using the fuzzy servqual method. The results of this study indicate that the gap value of the five dimensions has a negative value, which means that the quality of service obtained is not as expected by the customer. The highest gap value is the reliability dimension with a gap value of -0,865 and the lowest gap value is the empathy dimension a gap value of -0,236. From these results, the dimensions of reliability are a concern for the workshop to further improve the quality of service

Keywords: Service Quality, Periodic Service, Fuzzy Servqual

PENDAHULUAN

Kebutuhan terhadap kendaraan bermotor khususnya roda empat semakin meningkat, hal ini merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan khususnya bengkel mobil. Seiring berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel inipun semakin beragam dengan bermacam harga dan fasilitas yang dimilikinya serta memiliki kelebihan dan daya saing yang cukup tinggi. Berdasarkan hal tersebut banyak berbagai pilihan sehingga pelanggan dapat menggunakan jasa bengkel tersebut.

Dalam jasa perbengkelan, kualitas pelayanan merupakan point utama yang harus diberikan kepada pelanggan, jika pelayanan diberikan secara maksimal

tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, bengkel Hyundai belum bisa dikatakan maksimal. Didapati bengkel Hyundai memiliki kendala bila dikaitkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk (1988). Berikut kendala yang dialami bengkel Hyundai menurut lima dimensi kualitas pelayanan :

- Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya ke pihak eksternal. Namun menurut pelanggan, fasilitas lahan parkir kurang memadai dan ketersediaan suku cadang kurang lengkap.

- Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Tetapi menurut pelanggan, pelayanan yang diberikan pihak bengkel cukup lama dari mulai pemberian informasi perlu diperbaiki dan waktu servis dengan yang dijanjikan tidak sesuai.
- Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para pegawai bengkel untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Namun, kinerja karyawan dan mekanik kurang maksimal.
- Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan dan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pada kenyataannya, pihak bengkel kurang paham mengenai scope pengerjaan apa saja yang digaransikan dan biaya spare part menengah keatas.
- Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi. Tetapi menurut pelanggan, apa yang telah dikerjakan mekanik berdasarkan keluhan setiap pelanggan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan dalam pelayanan servis.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan, pihak bengkel Hyundai belum ada metode dalam mengukur kualitas pelayanannya. Hal tersebut terbukti bahwa pihak bengkel hanya melakukan survei tertulis dalam mengukur kualitas pelayanan dan total hasil dari survei tersebut langsung diserahkan ke Jakarta untuk dilakukan perhitungan.

Dari permasalahan tersebut, metode yang dipilih peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *fuzzy-servqual*. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena dapat mencegah masalah pandangan individu yang tidak pasti atau samar terhadap penilaian persepsi dan harapan yang diberikan bengkel.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode *Fuzzy-Servqual* di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Hyundai Wiyung Surabaya kepada pelanggan terhadap jasa servis berkala dengan menggunakan metode *fuzzy servqual*?
- Atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting dan harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa servis berkala di bengkel Hyundai Wiyung Surabaya?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Hyundai Wiyung Surabaya kepada pelanggan terhadap jasa servis berkala dengan menggunakan metode *fuzzy servqual*.
- Mengetahui atribut pelayanan yang dianggap penting dan harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa servis berkala di bengkel Hyundai Wiyung Surabaya.

Kajian Teoritik

- Kualitas jasa atau pelayanan
Menurut Wyckof (dalam Arief 2007 : 118), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
- Jasa
Kotler (2003) mengatakan bahwa “jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun.
- Perawatan Berkala atau Servis Berkala
Perawatan atau service berkala merupakan kegiatan merawat, menyetel, memperbaiki, mengencangkan, menggantikan part-part kendaraan yang mengalami penurunan kinerja yang dilakukan dalam interval waktu tertentu secara berkala.
- *Fuzzy Service Quality*
Menurut Suprayogi, dkk (2017), *fuzzy service quality* adalah teori himpunan *fuzzy* yang merupakan alat untuk pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, ketidakpastian dan kekurangan informasi mengenai elemen-elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Sedangkan metode *servqual* adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Jadi dengan adanya gabungan metode *fuzzy servqual* mencegah pandangan individu yang tidak pasti atau (samar) terhadap penilaian persepsi dan harapan yang diinginkan

METODE

Jenis Penelitian

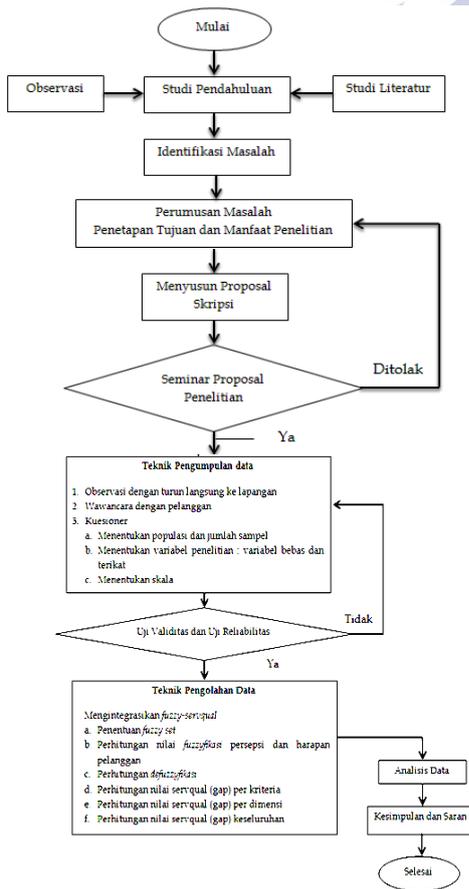
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan untuk pengambilan data adalah Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada tahun ajaran 2018-2019.

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah pokok perencanaan yang bertujuan untuk membuat langkah-langkah yang hendak dicapai dalam penelitian secara keseluruhan berjalan dengan baik sesuai apa yang direncanakan atau dikehendaki. Sehingga proses dan tujuan dari penelitian tersebut dalam memecahkan masalah bisa berjalan dengan baik serta jelas dan terstruktur. Rancangan penelitian yang akan dilakukan adalah skema *flow chart* pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

- **Observasi**
Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
- **Wawancara**
Menurut Sugiyono (2016 : 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila

peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti.

- **Kuesioner (angket)**
Menurut Sugiyono (2016 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah dalam memperoleh data. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan (pernyataan) tertulis yang disebarakan kepada 55 pelanggan.

Uji Instrumen

- **Validitas Kuesioner oleh Para Ahli**
Setelah dilakukan pengisian validasi kuesioner oleh ahli bahasa dan ahli materi, maka dilakukanlah perhitungan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$P = (\sum x) / (\sum xi) \times 100\%$$

Dimana:

P = Presentase skor

$\sum x$ = Jumlah nilai dari satu angket

$\sum xi$ = Jumlah skor maksimum dalam satu angket

Berikut adalah kriteria skala penilaian dari pengisian validasi kuesioner :

Tabel 1. Kriteria Skala Penilaian

Skala Nilai (%)	Tingkat Validitas
85,01-100	Sangat valid, dapat digunakan tetapi perlu revisi kecil
70,01-85,00	Valid, dapat digunakan tetapi perlu revisi kecil
50,01-70,00	Kurang valid, dapat digunakan tetapi perlu revisi besar
01,00-50,00	Tidak valid, tidak boleh dipergunakan

Sumber : Sugiyono, 2013

- **Validitas Instrumen**
Uji validitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu data yang telah diperoleh. Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui validitas instrumen adalah rumus korelasi *product moment pearson* antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total.

$$r = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan

r = nilai koefisien korelasi

n = ukuran sampel

x = skor setiap butir

y = skor total butir

Butir-butir pertanyaan dalam instrumen dinyatakan valid jika nilai r hitung > nilai r tabel.

• Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, demikian dikatakan Suharsimi (2002 : 154). Rumus yang digunakan adalah *cronbach's alpha* sebagai berikut :

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum s_i}{s_i} \right)$$

Teknik Pengolahan Data

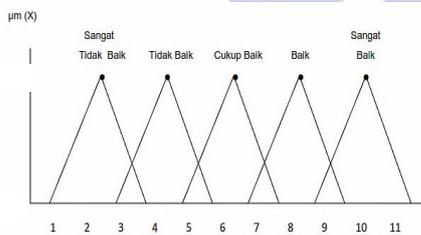
• Rekapitulasi Data

Langkah awal pengolahan data pada penelitian ini adalah melakukan rekapitulasi data dari jawaban responden yang sudah terkumpul dan diperiksa kelengkapannya.

• Mengintegrasikan *Fuzzy-Servqual*

a. Penentuan *fuzzy set*

Tahap ini dilakukan untuk menentukan skor dalam bilangan *fuzzy*. Setiap atribut dalam kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dikelompokkan, sehingga membentuk bilangan *fuzzy* yang kemudian di integrasikan dengan metode *servqual*.



Gambar 2. Penentuan Nilai *Fuzzy Set*

Sumber : Suharyanta dan A'yunin, 2012

Berikut ini adalah pengelompokan skor dari pertanyaan yang akan diubah menjadi bilangan *fuzzy* :

- Kategori (1) sangat tidak baik dengan skor 1,2,3,4 (meliputi jawaban kuesioner persepsi atau harapan yaitu sangat tidak setuju/sangat tidak diharapkan).
- Kategori (2) tidak baik dengan skor 3,4,5,6 (meliputi jawaban kuesioner persepsi atau harapan yaitu tidak setuju/tidak diharapkan).
- Kategori (3) cukup baik dengan skor 5,6,7,8 (meliputi jawaban kuesioner persepsi atau

harapan yaitu cukup setuju/cukup diharapkan).

- Kategori (4) baik dengan skor 7,8,9,10 (meliputi jawaban kuesioner persepsi atau harapan yaitu setuju/diharapkan).
- Kategori (5) sangat baik dengan skor 9,10,11 (meliputi jawaban kuesioner persepsi atau harapan yaitu sangat setuju / sangat diharapkan).

b. Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi*

Fuzzyfikasi yaitu penentuan *Triangular Fuzzy Number (TFN)*, *Triangular Fuzzy Number (TFN)* merupakan range nilai dari bobot jawaban responden. perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut :

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + b_{i3} \cdot n_3 + \dots + b_{ik} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas tengah (a)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + b_{i3} \cdot n_3 + \dots + b_{ik} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + \dots + b_{i3} \cdot n_3 + b_{ik} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Keterangan :

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

b_i = rata-rata nilai *fuzzy set* per tingkat kepentingan

Tabel 2. Parameter Rata-Rata Nilai *Fuzzy Set*

Nilai batas	Klasifikasi				
	Sangat tidak baik (b_{i1})	Tidak baik (b_{i2})	Cukup baik (b_{i3})	Baik (b_{i4})	Sangat baik (b_{i5})
Batas bawah (c)	1	3	5	7	9
Batas tengah (a)	2,5	4,5	6,5	8,5	10,5
Batas atas (b)	4	6	8	10	12

Sumber : Suharyanta dan A'yunin, 2012

c. Perhitungan *Defuzzyfikasi*

Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif.. Berikut ini adalah rumus *arithmetic mean* :

$$\mu A \cap B = \frac{\mu A[x] + \mu B[y]}{2} = \frac{\text{batas tengah (a)} + \text{batas atas (b)}}{2}$$

d. Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Per Atribut

Perhitungan nilai *servqual (gap)* per Atribut didapatkan dari selisih antara *defuzzyfikasi* persepsi dan *defuzzyfikasi* harapan. Perhitungan nilai *servqual (gap)* per Atribut dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Gap} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}$$

Keterangan :

- Jika hasil gap bernilai positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan.
- Jika hasil gap bernilai nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
- Jika hasil gap bernilai negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Dari hasil perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan per Atribut dapat diambil lima Atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

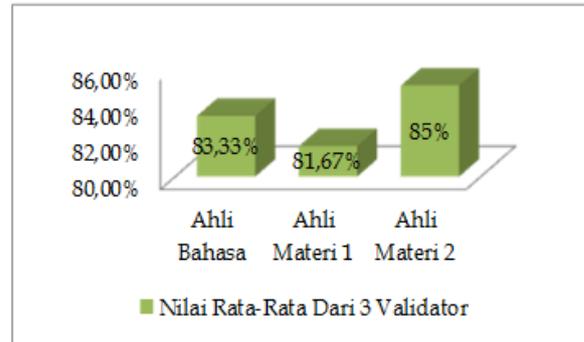
- Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Per Dimensi
Perhitungan nilai *servqual (gap)* per dimensi didapatkan dari jumlah total *defuzzyfikasi* persepsi per dimensi dan jumlah total *defuzzyfikasi* harapan per dimensi dibagi dengan jumlah atribut pertanyaan per dimensinya. Peran *gap* per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang kualitas pelayanan.
- Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Keseluruhan
Perhitungan nilai *servqual (gap)* secara keseluruhan didapatkan dari total skor rata rata *defuzzyfikasi* persepsi per dimensi dikurangi total *defuzzyfikasi* harapan per dimensi. Peran *gap* keseluruhan akan memberikan informasi seberapa jauh peran atribut tersebut dalam kualitas pelayanan.

Teknik Analisis Data

Setelah pengolahan data dilakukan, langkah selanjutnya adalah analisis terhadap hasil pengolahan data. Dalam analisis pengolahan data ini menganalisis setiap atribut, setiap dimensi dan menganalisis atribut-atribut yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan serta menganalisis tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan dan memberikan usulan perbaikan terhadap pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Validitas oleh Para Ahli



Gambar 3. Nilai Rata-Rata Dari 3 Validator

Berdasarkan hasil validasi yang telah diisi oleh 3 validator, didapatkan bahwa nilai rata-rata dari 3 validator sebesar 83,33% sehingga kuesioner diatas dapat dikategorikan “Valid”. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa dan materi di dalam kuesioner layak untuk digunakan pada pengukuran kualitas pelayanan

Hasil Validitas Instrumen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelanggan

No	Atribut	Fnitung	Ftabel	Ket.
1	Kemudahan menghubungi bengkel Hyundai melalui telpon	0,402	0,266	Valid
2	Kebersihan dan kerapihan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya	0,378	0,266	Valid
3	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya ke pelanggan modern dan memadai	0,398	0,266	Valid
4	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tata letak ruangan yang menarik dan nyaman	0,303	0,266	Valid
5	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tempat parkir yang memadai	0,515	0,266	Valid
6	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	0,446	0,266	Valid
7	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	0,395	0,266	Valid
8	Ketepatan waktu proses penyerahan kendaraan setelah servis	0,528	0,266	Valid
9	Ketersediaan dan kelengkapan data histori servis kendaraan pelanggan	0,381	0,266	Valid
10	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan sesuai keluhan pelanggan	0,503	0,266	Valid
11	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	0,369	0,266	Valid
12	Karyawan menanyakan keluhan dan jenis layanan yang diinginkan pelanggan	0,379	0,266	Valid
13	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	0,511	0,266	Valid
14	Ketepatan mengambil tindakan	0,356	0,266	Valid
15	Penjelasan informasi yang jelas terhadap pekerjaan perbaikan yang akan dilakukan atau yang telah dilakukan	0,297	0,266	Valid
16	Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, sopan, antusias, cekatan dan bahasa yang jelas	0,644	0,266	Valid
17	Pemberitahuan dari bengkel untuk mengingatkan servis anda berikutnya	0,481	0,266	Valid
18	Pengembalian suku cadang atau spare part yang diganti	0,510	0,266	Valid
19	Ketersediaan garansi atau jaminan pekerjaan servis	0,630	0,266	Valid
20	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	0,689	0,266	Valid
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	0,282	0,266	Valid

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
22	Karyawan bersikap simpatik dan tidak membeda-bedakan sikap terhadap pelanggan	0,496	0,266	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelanggan

No	Atribut pelayanan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	Kemudahan menghubungi bengkel Hyundai melalui telpon	0,571	0,266	Valid
2	Kebersihan dan kerapian Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya	0,493	0,266	Valid
3	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya ke pelanggan modern dan memadai	0,368	0,266	Valid
4	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tata letak ruangan yang menarik dan nyaman	0,552	0,266	Valid
5	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tempat parkir yang memadai	0,505	0,266	Valid
6	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	0,297	0,266	Valid
7	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	0,482	0,266	Valid
8	Ketepatan waktu proses penyerahan kendaraan setelah servis	0,553	0,266	Valid
9	Ketersediaan dan kelengkapan data histori servis kendaraan pelanggan	0,429	0,266	Valid
10	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan sesuai keluhan pelanggan	0,689	0,266	Valid
11	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	0,674	0,266	Valid
12	Karyawan menanyakan keluhan dan jenis layanan yang diinginkan pelanggan	0,383	0,266	Valid
13	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	0,571	0,266	Valid
14	Ketepatan mengambil tindakan	0,616	0,266	Valid
15	Penjelasan informasi yang jelas terhadap pekerjaan perbaikan yang akan dilakukan atau yang telah dilakukan	0,692	0,266	Valid
16	Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, sopan, antusias, cekatan dan bahasa yang jelas	0,425	0,266	Valid
17	Pemberitahuan dari bengkel untuk mengingatkan servis anda berikutnya	0,343	0,266	Valid
18	Pengembalian suku cadang atau spare part yang diganti	0,279	0,266	Valid
19	Ketersediaan garansi atau jaminan pekerjaan servis	0,507	0,266	Valid
20	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	0,673	0,266	Valid
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	0,527	0,266	Valid
22	Karyawan bersikap simpatik dan tidak membeda-bedakan sikap terhadap pelanggan	0,339	0,266	Valid

Tabel 5. Hasil Reliabilitas

Kuesioner	Nilai α	r_{tabel}	Keputusan
Persepsi Pelanggan	0,817	0,266	Reliabel
Harapan Pelanggan	0,844	0,266	Reliabel

Hasil Pengolahan Data

• **Rekapitulasi Data**

Berikut adalah hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap kuesioner persepsi dan harapan.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Data Persepsi Pelanggan

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	Sangat Tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Cukup Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)	Jml
1	P1	0	0	6	26	23	55
2	P2	0	0	10	31	14	55

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	Sangat Tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Cukup Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)	Jml
3	P3	0	0	6	33	16	55
4	P4	0	0	10	31	14	55
5	P5	0	0	7	21	27	55
6	P6	0	0	18	24	13	55
7	P7	0	0	21	22	12	55
8	P8	0	0	11	23	21	55
9	P9	0	1	8	28	19	56
10	P10	0	1	9	30	15	55
11	P11	0	0	22	22	11	55
12	P12	0	0	5	29	21	55
13	P13	0	0	6	30	19	55
14	P14	0	0	10	26	19	55
15	P15	0	0	7	31	17	55
16	P16	0	0	9	23	23	55
17	P17	0	0	12	30	13	55
18	P18	0	0	7	26	22	55
19	P19	0	1	14	17	23	55
20	P20	0	7	16	19	13	55
21	P21	0	0	1	28	26	55
22	P22	0	0	1	29	25	55

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Data Harapan Pelanggan

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	Sangat Tidak Penting (1)	Tidak Penting (2)	Cukup Penting (3)	Penting (4)	Sangat Penting (5)	Jml
1	P1	0	0	1	27	27	55
2	P2	0	0	4	27	24	55
3	P3	0	0	0	24	31	55
4	P4	0	0	11	20	24	55
5	P5	0	0	8	21	26	55
6	P6	0	0	4	17	34	55
7	P7	0	0	0	21	34	55
8	P8	0	0	0	26	29	55
9	P9	0	0	3	25	27	55
10	P10	0	0	0	32	23	55
11	P11	0	0	0	24	31	55
12	P12	0	0	0	19	36	55
13	P13	0	0	2	26	27	55
14	P14	0	0	0	32	23	55
15	P15	0	0	0	30	25	55
16	P16	0	0	0	31	24	55
17	P17	0	0	5	27	23	55
18	P18	0	1	10	17	27	55
19	P19	0	0	5	20	30	55
20	P20	0	0	0	25	30	55
21	P21	0	0	0	29	26	55
22	P22	0	0	0	19	36	55

Hasil Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi* dan Penentuan Pengelompokan bilangan *fuzzy*

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* kuesioner persepsi dan harapan dilakukan untuk mendapatkan nilai batas bawah (c), nilai batas tengah (a) dan nilai batas atas (b).

Berikut ini adalah contoh bentuk perhitungan *fuzzyfikasi* untuk tingkat persepsi pada variabel pertanyaan P1 yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Batas bawah (c)} &= \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (5 \times 6) + (7 \times 26) + (9 \times 23)}{0 + 0 + 6 + 26 + 23} \\ &= \frac{419}{55} = 7,618 \\ \text{Batas tengah (a)} &= \frac{(2,5 \times 0) + (4,5 \times 0) + (6,5 \times 6) + (8,5 \times 26) + (10,5 \times 23)}{0 + 0 + 6 + 26 + 23} \\ &= \frac{501,5}{55} = 9,118 \\ \text{Batas atas (b)} &= \frac{(4 \times 0) + (6 \times 0) + (8 \times 6) + (10 \times 26) + (12 \times 23)}{0 + 0 + 6 + 26 + 23} \\ &= \frac{584}{55} = 10,618 \end{aligned}$$

Untuk hasil *fuzzyfikasi* selengkapnya dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 8. Hasil *Fuzzyfikasi* Persepsi dan Pengelompokan Bilangan *Fuzzy Per Item*

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	TFN (<i>Fuzzyfikasi</i>)			Rata-Rata <i>Fuzzyfikasi</i> Persepsi	Kategori bilangan <i>fuzzy</i>
		c	a	b		
1	P1	7,618	9,118	10,618	9,118	Baik
2	P2	7,145	8,645	10,145	8,645	Baik
3	P3	7,364	8,864	10,364	8,864	Baik
4	P4	7,145	8,645	10,145	8,645	Baik
5	P5	7,727	9,227	10,727	9,227	Baik
6	P6	6,818	8,318	9,818	8,318	Baik
7	P7	6,673	8,173	9,673	8,173	Baik
8	P8	7,364	8,864	10,364	8,864	Baik
9	P9	7,321	8,821	10,321	8,821	Baik
10	P10	7,145	8,645	10,145	8,645	Baik
11	P11	6,600	8,100	9,600	8,100	Baik
12	P12	7,582	9,082	10,582	9,082	Baik
13	P13	7,473	8,973	10,473	8,973	Baik
14	P14	7,327	8,827	10,327	8,827	Baik
15	P15	7,364	8,864	10,364	8,864	Baik
16	P16	7,509	9,009	10,509	9,009	Baik
17	P17	7,036	8,536	10,036	8,536	Baik
18	P18	7,545	9,045	10,545	9,045	Baik
19	P19	7,255	8,755	10,255	8,755	Baik
20	P20	6,382	7,882	9,382	7,882	Baik
21	P21	7,909	9,409	10,909	9,409	Baik
22	P22	7,873	9,373	10,873	9,373	Baik

Tabel 9. Hasil *Fuzzyfikasi* Harapan dan Pengelompokan Bilangan *Fuzzy Per Item*

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	TFN (<i>Fuzzyfikasi</i>)			Rata-Rata <i>Fuzzyfikasi</i> Harapan	Kategori bilangan <i>fuzzy</i>
		c	a	b		
1	P1	7,945	9,445	10,945	9,445	Baik
2	P2	7,727	9,227	10,727	9,227	Baik
3	P3	8,127	9,627	11,127	9,627	Baik
4	P4	7,473	8,973	10,473	8,973	Baik
5	P5	7,655	9,155	10,655	9,155	Baik
6	P6	8,091	9,591	11,091	9,591	Baik
7	P7	8,236	9,736	11,236	9,736	Baik
8	P8	8,055	9,555	11,055	9,555	Baik
9	P9	7,873	9,373	10,873	9,373	Baik
10	P10	7,836	9,336	10,836	9,336	Baik
11	P11	8,127	9,627	11,127	9,627	Baik
12	P12	8,309	9,809	11,309	9,809	Baik
13	P13	7,909	9,409	10,909	9,409	Baik
14	P14	7,836	9,336	10,836	9,336	Baik
15	P15	7,909	9,409	10,909	9,409	Baik
16	P16	7,873	9,373	10,873	9,373	Baik
17	P17	7,655	9,155	10,655	9,155	Baik
18	P18	7,545	9,045	10,545	9,045	Baik
19	P19	7,909	9,409	10,909	9,409	Baik
20	P20	8,091	9,591	11,091	9,591	Baik
21	P21	7,945	9,445	10,945	9,445	Baik
22	P22	8,309	9,809	11,309	9,809	Baik

Hasil Perhitungan Nilai *Defuzzyfikasi*

Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Berikut adalah contoh perhitungan *defuzzyfikasi* untuk tingkat persepsi pada variabel pertanyaan P1 dengan rumus *Arithmetic Mean* yaitu :

$$\begin{aligned} \mu A \cap B &= \frac{\mu A[x] + \mu B[y]}{2} \\ &= \frac{\text{batas tengah (a)} + \text{batas atas (b)}}{2} \\ &= \frac{9,118 + 10,618}{2} \\ &= \frac{19,736}{2} = 9,868 \end{aligned}$$

Untuk hasil *defuzzyfikasi* selengkapnya dapat dilihat

dibawah ini:

Tabel 10. Hasil *Defuzzyfikasi* Persepsi Pelanggan

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	P1	7,618	9,118	10,618	9,868	4
2	P2	7,145	8,645	10,145	9,395	16
3	P3	7,364	8,864	10,364	9,614	10
4	P4	7,145	8,645	10,145	9,395	17
5	P5	7,727	9,227	10,727	9,977	3
6	P6	6,818	8,318	9,818	9,068	19
7	P7	6,673	8,173	9,673	8,923	20
8	P8	7,364	8,864	10,364	9,614	9
9	P9	7,321	8,821	10,321	9,571	13
10	P10	7,145	8,645	10,145	9,395	15
11	P11	6,600	8,100	9,600	8,850	21
12	P12	7,582	9,082	10,582	9,832	5
13	P13	7,473	8,973	10,473	9,723	8
14	P14	7,327	8,827	10,327	9,577	12
15	P15	7,364	8,864	10,364	9,614	11
16	P16	7,509	9,009	10,509	9,759	7
17	P17	7,036	8,536	10,036	9,286	18
18	P18	7,545	9,045	10,545	9,795	6
19	P19	7,255	8,755	10,255	9,505	14
20	P20	6,382	7,882	9,382	8,632	22
21	P21	7,909	9,409	10,909	10,159	1
22	P22	7,873	9,373	10,873	10,123	2

Tabel 11. Hasil *Defuzzyfikasi* Harapan Pelanggan

No	Atribut (Simbol Pertanyaan)	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	P1	7,945	9,445	10,945	10,195	12
2	P2	7,727	9,227	10,727	9,977	20
3	P3	8,127	9,627	11,127	10,377	5
4	P4	7,473	8,973	10,473	9,723	22
5	P5	7,655	9,155	10,655	9,905	18
6	P6	8,091	9,591	11,091	10,341	7
7	P7	8,236	9,736	11,236	10,486	3
8	P8	8,055	9,555	11,055	10,305	8
9	P9	7,873	9,373	10,873	10,123	15
10	P10	7,836	9,336	10,836	10,086	16
11	P11	8,127	9,627	11,127	10,377	4
12	P12	8,309	9,809	11,309	10,559	2
13	P13	7,909	9,409	10,909	10,159	11
14	P14	7,836	9,336	10,836	10,086	17
15	P15	7,909	9,409	10,909	10,159	10
16	P16	7,873	9,373	10,873	10,123	14
17	P17	7,655	9,155	10,655	9,905	19
18	P18	7,545	9,045	10,545	9,795	21
19	P19	7,909	9,409	10,909	10,159	13
20	P20	8,091	9,591	11,091	10,341	6
21	P21	7,945	9,445	10,945	10,195	9
22	P22	8,309	9,809	11,309	10,559	1

Tabel 12. Hasil Nilai *Servqual (Gap)* Per Atribut Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan

No	Atribut	Nilai <i>Defuzzyfikasi</i> Persepsi	Nilai <i>Defuzzyfikasi</i> Harapan	Gap	Rank
1	Kemudahan menghubungi bengkel Hyundai melalui telpon	9,868	10,195	-0,327	19
2	Kebersihan dan kerapian Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya	9,395	9,977	-0,582	11
3	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung	9,614	10,377	-0,763	5

No	Atribut	Nilai De fuzzy fikasi Persepsi	Nilai De fuzzy fikasi Harapan	Gap	Rank
	Surabaya ke pelanggan modern dan memadai				
4	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tata letak ruangan yang menarik dan nyaman	9,395	9,723	-0,328	18
5	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tempat parkir yang memadai	9,977	9,905	0,072	20
6	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	9,068	10,341	-1,273	4
7	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	8,923	10,486	-1,563	2
8	Ketepatan waktu proses penyerahan kendaraan setelah servis	9,614	10,305	-0,691	8
9	Ketersediaan dan kelengkapan data histori servis kendaraan pelanggan	9,571	10,123	-0,552	12
10	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan sesuai keluhan pelanggan	9,395	10,086	-0,691	7
11	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	8,85	10,377	-1,527	3
12	Karyawan menanyakan keluhan dan jenis layanan yang diinginkan pelanggan	9,832	10,559	-0,727	6
13	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	9,723	10,159	-0,436	15
14	Ketepatan mengambil tindakan	9,577	10,086	-0,509	14
15	Penjelasan informasi yang jelas terhadap pekerjaan perbaikan yang akan dilakukan atau yang telah dilakukan	9,614	10,159	-0,545	13
16	Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, sopan, antusias, cekatan dan bahasa yang jelas	9,759	10,123	-0,364	17
17	Pemberitahuan dari bengkel untuk mengingatkan servis anda berikutnya	9,268	9,905	-0,637	10
18	Pengembalian suku cadang atau spare part yang diganti	9,795	9,795	0	22
19	Ketersediaan garansi atau jaminan pekerjaan servis	9,505	10,159	-0,654	9
20	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	8,632	10,341	-1,709	1
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	10,159	10,195	-0,036	21
22	Karyawan bersikap simpatik dan tidak membeda-bedakan sikap terhadap pelanggan	10,123	10,559	-0,436	16

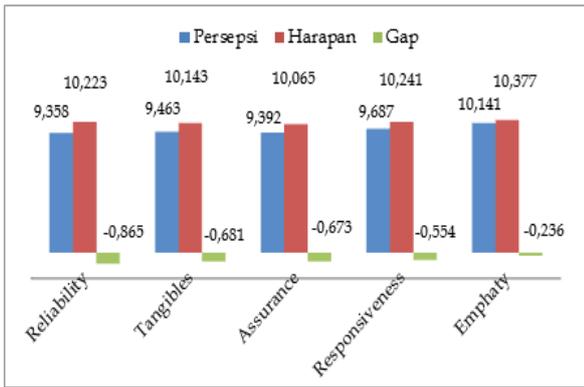
Tabel 13. Hasil Nilai *Servqual* (Gap) Per Dimensi

No	Atribut	Nilai Defuzzy fikasi Persepsi	Nilai Defuzzy fikasi Harapan	Gap	Rank
A. Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Kemudahan menghubungi bengkel Hyundai melalui telpon	9,868	10,195		
2	Kebersihan dan kerapihan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya	9,395	9,977		
3	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya ke pelanggan modern dan memadai	9,614	10,377		
4	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tata letak ruangan yang menarik dan nyaman	9,395	9,723		
5	Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tempat parkir yang memadai	9,977	9,905		
6	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	9,068	10,341		
7	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	8,923	10,486		
JUMLAH		9,463	10,143	-0,681	2
B. Reliability (Keandalan)					
8	Ketepatan waktu proses penyerahan kendaraan setelah servis	9,614	10,305		
9	Ketersediaan dan kelengkapan	9,571	10,123		

No	Atribut	Nilai Defuzzy fikasi Persepsi	Nilai Defuzzy fikasi Harapan	Gap	Rank
	data histori servis kendaraan pelanggan				
10	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan sesuai keluhan pelanggan	9,395	10,086		
11	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	8,850	10,377		
JUMLAH		9,358	10,223	-0,865	1
C. Responsiveness (Daya Tanggap)					
12	Karyawan menanyakan keluhan dan jenis layanan yang diinginkan pelanggan	9,832	10,559		
13	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	9,723	10,159		
14	Ketepatan mengambil tindakan	9,577	10,086		
15	Penjelasan informasi yang jelas terhadap pekerjaan perbaikan yang akan dilakukan atau yang telah dilakukan	9,614	10,159		
JUMLAH		9,687	10,241	-0,554	4
D. Assurance (Jaminan)					
16	Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, sopan, antusias, cekatan dan bahasa yang jelas	9,759	10,123		
17	Pemberitahuan dari bengkel untuk mengingatkan servis anda berikutnya	9,268	9,905		
18	Pengembalian suku cadang atau spare part yang diganti	9,795	9,795		
19	Ketersediaan garansi atau jaminan pekerjaan servis	9,505	10,159		
20	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	8,632	10,341		
JUMLAH		9,392	10,065	-0,673	3
E. Emphaty (Empati)					
21	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	10,159	10,195		
22	Karyawan bersikap simpatik dan tidak membeda-bedakan sikap terhadap pelanggan	10,123	10,559		
JUMLAH		10,141	10,377	-0,236	5

Tabel 14. Hasil Nilai *Servqual* (Gap) Keseluruhan

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Rank
1	Reliability	9,358	10,223	-0,865	1
2	Tangibles	9,463	10,143	-0,681	2
3	Assurance	9,392	10,065	-0,673	3
4	Responsiveness	9,687	10,241	-0,554	4
5	Emphaty	10,141	10,377	-0,236	5
TOTAL		9,6082	10,2098	-3,009	



Gambar 4. Hasil Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan

PEMBAHASAN

• **Nilai Defuzzyfikasi Persepsi**

Dari hasil pengolahan data persepsi pelanggan yang telah di defuzzyfikasi menggunakan software Ms.Excel 2010 diketahui nilai persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan terhadap jasa servis berkala di bengkel Hyundai Wiyung Surabaya adalah **Karyawan memahami kebutuhan pelanggan** dengan nilai 10,159. Sedangkan untuk nilai terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi persepsi pelanggan adalah **Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau** dengan nilai 8,632.

• **Nilai Defuzzyfikasi Harapan**

Dari hasil pengolahan data harapan pelanggan yang telah di defuzzyfikasi menggunakan Ms.Excel 2010 diketahui nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan terhadap jasa servis berkala di bengkel Hyundai Wiyung Surabaya adalah **Karyawan bersikap simpatik dan tidak membedakan sikap terhadap pelanggan** dengan nilai 10,55. Sedangkan untuk nilai terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi harapan pelanggan adalah **Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya memiliki tata letak ruangan yang menarik dan nyaman** dengan nilai 9,723.

• **Analisa Nilai Servqual (Gap) Per Atribut**

Dari hasil perhitungan gap per atribut diketahui bahwa hasil gap tertinggi adalah **Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau** dengan nilai -1,709 dan nilai gap terendah adalah **Karyawan memahami kebutuhan pelanggan** dengan nilai -0,036. Berikut ini adalah lima atribut dengan nilai servqual (gap) terbesar yang dianggap penting dan harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Lima atribut tersebut adalah :

Tabel 15. Hasil Gap Per Atribut Terbesar

No	Atribut	Nilai Servqual	Rank
1	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	-1,709	1
2	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	-1,563	2
3	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	-1,527	3
4	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	-1,273	4
5	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya ke pelanggan modern dan memadai	-0,763	5

• **Analisa Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi**

Diketahui peringkat pertama yang harus mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan atau peningkatan dalam kualitas pelayanan adalah dimensi *reliability* (kehandalan) dengan nilai gap (-0,865), peringkat kedua adalah dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan nilai gap (-0,681), peringkat ketiga adalah dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai gap (-0,673), peringkat keempat adalah dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai gap (-0,554) dan peringkat terakhir adalah dimensi *Emphaty* (Empati) dengan nilai gap (-0,236). Dari urutan dimensi diatas, terlihat bahwa pelanggan sangat mengharapkan indikator-indikator dalam dimensi *reliability* lebih diprioritaskan oleh pihak bengkel Hyundai. Hal ini dikarenakan pelanggan sangat mengharapkan pihak bengkel dapat menyelesaikan pengerjaan servis, perawatan dan pengembalian kendaraan setelah servis dalam kondisi baik dan tepat.

• **Analisa Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan**

Diketahui hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu sebesar -3,009 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang dirasakan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan.

• **Usulan Perbaikan**

Berikut ini adalah usulan perbaikan terhadap lima atribut dengan nilai servqual (gap) terbesar yang dianggap penting dan harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena masih bernilai (gap) negatif.

Tabel 16. Atribut Prioritas Perbaikan

No	Atribut	Gap	Usulan Perbaikan
1	Biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau	-1,709	Lebih disesuaikan dengan harga dipasaran
2	Ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil	-1,563	Bekerjasama dengan pihak penyedia spare part orisinal
3	Pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan	-1,527	Memberikan pelatihan rutin kepada mekanik
4	Lokasi Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan	-1,273	Memberi tanda atau petunjuk kepada pelanggan berupa tulisan atau gambar yang diletakkan di pinggir jalan raya agar pelanggan mudah menemukan lokasi bengkel
5	Fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung	-0,763	Menambah dan menyempurnakan fasilitas yang lebih baik lagi

No	Atribut	Gap	Usulan Perbaikan
	Surabaya ke pelanggan modern dan memadai		kepada pelanggan

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- Dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* menunjukkan bahwa nilai *servqual (gap)* keseluruhan memiliki nilai negatif sebesar (-0,3009). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya.
- Dari hasil analisa nilai *servqual (gap)* per atribut didapatkan bahwa terdapat lima atribut yang dianggap penting dan perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Atribut yang berada pada rank 1 adalah biaya servis dan harga spare part standar dan terjangkau dengan nilai -1,709. Rank 2 adalah ketersediaan suku cadang/ spare part/ onderdil dengan nilai -1,563. Rank 3 adalah pengerjaan servis dan perawatan terjaga dari kesalahan dan kelalaian pemasangan dengan nilai -1,527. Rank 4 adalah lokasi bengkel Hyundai Wiyung Surabaya mudah ditemukan dengan nilai -1,273 dan rank ke 5 adalah fasilitas dan peralatan yang diberikan Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya ke pelanggan modern dan memadai dengan nilai -0,763.

Saran

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak bengkel.
- Perlunya pengukuran kualitas pelayanan secara berkala dan berkesinambungan agar selalu dapat memantau perubahan tingkat persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa servis berkala yang ada sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan jasa bengkel Hyundai Wiyung Surabaya.
- Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat mengkonfersi antara metode *fuzzy servqual* dengan metode yang lainnya agar di dapatkan hasil yang lebih baik dan dapat menemukan kekurangan dan kelebihan dari masing-masing metode yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Fitrianti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Universitas Telkom*. No.. 17.06.288
- Entin Sutinah, Odilia Rosdiana Simanora. 2018. "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan." *Jurnal Informatika, STMIK Nusa Mandiri Jakarta*. Vol.5 : pp. 90-101.
- Hesti Sholikhah, Syahroni Wahyu Iriananda. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*. *Jurnal Of Information Technology And Computer Science (JOINTECS)*. Vol. 2 No.2
- Nanny Fajar Kartika dan Suprayogi. 2017. Implementasi *Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa*. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*. Vol. 7 No. 1
- Mts. Arief. 2007. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Mustofa, M., Handoyo & Dira.,E. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di PT Pos Indonesia Sidoarjo". *Jurnal Universitas UPN – Veteran – Jatim*. Hal 1-14.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharyanta, Dwi dan A'yunin Qurrota. 2012. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul". *Jurnal Penelitian pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Surya Global*. Yogyakarta. Vol. 7. No.1
- Tengku Nurainun, Akmalulhadi. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola Mal Ska Pekanbaru Terhadap Tenant Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy-Servqual". *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri, UIN Suska Riau*. Vol. 10 No. 1
- Tim Penyusun. 2014. *Panduan Penulisan dan Penilaian Skripsi*. Surabaya: Unesa University Press.