

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP HASIL KINERJA BENGKEL DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI BENGKEL PT. CITRARAYA MANDIRI MOTOR

Panggih Wahyu Utomo

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

Dyah Riandadari

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

Abstrak

Semakin tinggi jumlah mobil yang ada di jalanan, juga menyebabkan semakin banyak bengkel yang ada. Hal itu menyebabkan persaingan yang ketat antara bengkel yang satu dengan bengkel yang lain. Pelanggan datang dengan harapan yang tinggi namun pelanggan merasa kecewa karena pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, hal tersebut juga terjadi di bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor. Oleh karna itu, dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel di PT. Citraraya Mandiri Motor. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Variabel penelitian merupakan atribut pelayanan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor, atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan menurut pelanggan yang di ungkap oleh Zeitzmal dkk, yaitu dengan TRREASE (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang diberikan bengkel pada pelanggan. Hasilnya di jabarkan dan dibagi pada 4 bagian pada diagram kartesius.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, IPA (*Importance Performance Analysis*).

Abstract

The higher the number of cars on the road, also causes more workshops to exist. This caused intense competition between one workshop and another workshop. Customers come with high expectations but customers feel disappointed because the service provided is not in accordance with what is expected, it also occurs in the workshop of PT. Citraraya Mandiri Motor. Because of that, research was conducted to analyze customer satisfaction with workshop services at PT. Citraraya Mandiri Motor. This type of research is descriptive quantitative and qualitative research. The research variable is the service service attributes of PT. Citraraya Mandiri Motor, service quality attributes are identified from customer satisfaction indicators revealed by Zeitzmal et al, namely TRREASE (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Measuring the level of customer satisfaction in the workshop of PT. Citraraya Mandiri Motor uses the IPA (*Importance Performance Analysis*) method. The IPA method at the level of compatibility compares the level of importance with the level of service performance provided by the workshop to the customer. The results are described and divided into 4 sections on the Cartesian diagram.

Keywords: Customer satisfaction, IPA (*Importance Performance Analysis*).

PENDAHULUAN

Mobil merupakan kendaraan bermotor yang sangat penting dalam kegiatan atau aktivitas manusia setiap harinya. Dan seiring berjalanya waktu dan perkembangan zaman maka mobil bukan lah suatu barang yang mewah atau sulit di cari di zaman sekarang. Oleh karna itu di butuh kan suatu pemeliharaan dan perbaikan secara rutin di bengkel agar kendaraan pada saat di gunakan bisa berjalan dengan aman dan nyaman. Semakin banyaknya jumlah produksi mobil yang ada di jaman sekarang, maka semakin banyak pula bengkel/tempat service yang ada. Persaingan yang ketat menentukan akan masa depan dari bengkel tersebut. Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara di gunakan untuk dapat membuat pelanggan atau pengguna jasa tersebut puas akan pelayanan yang di

berikan sehingga pengguna jasa tersebut bisa kembali lagi untuk melakukan perbaikan di bengkel tersebut. Begitu juga yang di alami oleh Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor, yang berdiri pada tahun 2011 tersebut, ada sebagian pelanggan yang merasa sedikit kecewa dan komplain degan pelayanan yang di berikan bengkel dengan pengguna jasa atau pelanggan. Contohnya, mulai dari keluhan adanya kotoran pada pintu-pintu mobil bekas dari pengerjaan mekanik saat menservice kendaraan, berpindahya tempat barang dari asalnya yang berada dalam mobil sebelum kendaraan tersebut masuk ke dalam bengkel, serta lamanya proses waktu yang di butuhkan pelanggan untuk menunggu dan juga terkadang molornya proses pengerjaan dari waktu yang telah di janjikan oleh pihak bengkel. Mekanik melakukan perbaikan kendaraan pelanggan, sedangkan komponen atau *sparepart* yang di

butuhkan tidak tersedia atau kosong, menyebabkan waktu yang di butuhkan mekanik untuk menyelesaikan pekerjaannya jadi terhambat, sehingga membuat pelanggan menunggu lebih lama dari waktu yang telah di janjikan. Bahkan, meninggalkan mobilnya di bengkel untuk beberapa waktu. Sehingga mengganggu aktivitas dari pelanggan tersebut. Oleh karna itu, membuat para pelanggan tidak mau kembali kebengkel tersebut dan beralih ke bengkel yang lain.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Manajemen mengambil inisiatif untuk lebih memperhatikan kebutuhan yang di butuhkan oleh pelanggan. Adapun upaya yang di gunakan diantaranya menghubungi para pelanggan setelah *menservice* Mobil atau kendaraanya untuk menanyakan apakah servis yang di lakukan oleh pihak bengkel terhadap pelanggan itu sudah membuat para pelanggan puas atau tidak. Berbagai inovasi di lakukan oleh perusahaan agar pelanggan tetap setia untuk menggunakan jasa bengkel untuk kedepannya.

PT. Citraraya Mandiri Motor Merupakan Dealer Honda, artinya bengkel tersebut hanya khusus menangani kendaran dari produk Honda. Bengkel tersebut melayani penjualan unit kendaraan Honda, *service* kendaraan Honda, Penyediaan dan penjualan suku cadang Honda serta perbaikan body dan cat. PT. Citraraya Mandiri Motor terletak di Jl. Emerald Mansion Citraraya Blok TX Kav.6, CitraLand Surabaya – 60213 Jawa Timur. PT. Citraraya Mandiri Motor menyediakan layanan 3S (*Seles, Service* dan *Sparepart*) Sesuai dengan setandar Honda.

Ada banyak metode yang di gunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan, salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kristianto (2010), melakukan penelitian pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*. Hasilnya adalah terdapat 6 atribut yang terdapat dalam kuadran B dalam diagram kartesius, dimana kuadran B merupakan faktor yang perlu untuk di pertahankan karna sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil perbandingan antara tingkat kinerja bengkel dengan tingkat kepentingan/harapan pelanggan lebih dari 90% dimana pelanggan puas atas pelayanan yang di berikan oleh pihak bengkel.

Farida (2011), melakukan penelitian analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres pakuan jabode tabek (studi kasus kereta api ekspres pakuan bogor-jakarta). Farida menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang di anggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan kereta api ekspres pakuan Bogor-Jakarta. Hasilnya adalah terdapat 11 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 kerjanya masih belum maksimal.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang di gunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur

tingkat kepentingan dan tingkat plaksanaanya. tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan oleh perusahaan. Hasil dari (IPA) tersebut dimasukan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan Nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk di perbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Keunggulan metode (IPA)di banding dengan metode yang lain nya di mana pihak manager dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidak puasan pelanggan terhadap pelayan yang di berikan perusahaan. Sehingga di harapkan pelayanan yang di berikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memnuhi target yang ingin di capai Selain itu metode tersebut mudah di gunakan dan sederhana.

Berdasarkan masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor. Penelitian ini di lakukan di bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor yang bertepatan di Jl. Emerald Mansion Citraraya Blok TX Kav.6, CitraLand Surabaya – 60213. Dengan judul “ Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.

Tujuan Penelitian : Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut/komponen-komponen pelayanan dari bengkel dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di PT. Citraraya Mandiri Motor. Untuk menganalisa kualitas atribut/komponen-komponen pelayanan apa sajakah yang di anggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor.

Sedangkan manfaat penelitian : Dapat menerapkan ilmu yang di peroleh 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 manager bengkel terkait dengan kepuasan pelanggannya. Agar kedepannya pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel bisa berjalan dengan maksimal. Sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa dapat menerapkan ilmunya di lapangan.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian : ini dilakukan setelah rancangan penelitian disetujui oleh penguji dari jurusan teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negri Surabaya. Dimulai setelah melakukan seminar proposal skripsi.

Tempat penelitian : ini dilakukan di bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Jalan Emerald Mansion Citraraya Blok TX Kav.6, CitraLand Surabaya – 60213.

Jenis penelitian ini : adalah penelitian deskriptif, kuantitatif dan kualitatif. Penelitian deskriptif karena variabel penelitian berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antara variabel lain. Selain itu peneliti

mendiskripsikan tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel. Disebut penelitian kuantitatif karna penelitian menggunakan perhitungan matematis untuk mendapatkan tingkat pelayanan dan tingkat kinerja. Penelitian deskriptif, kualitatif karna penelitian ini berusaha mendiskripsikan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan atribut-atribut pelayanan bengkel, kemudian hasilnya dijabarkan menjadi kalimat yang mudah dimengerti.

Teknik pengumpulan data : Wawancara dilakukan dengan pelanggan PT. Citraraya Mandiri Motor. Wawancara digunakan peneliti untuk mendapatkan masukan berupa atribut pelayanan bengkel menurut pelanggan sehingga melengkapi daftar atribut pelanggan yang di pilih untuk diwawancara adalah pelanggan yang menurut peneliti memiliki kompeten untuk memberikan masukan kepada peneliti tentang atribut pelayanan bengkel yang dirasakan oleh pelanggan. Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden (pelanggan) dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Noor, 2011). Responden merupakan pelanggan dari PT. Citraraya Mandiri Motor yang sedang berada dilokasi pada saat peneliti melakukan penelitian. Metode pengumpulan data dengan cara melihat data atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Refrensi berasal dari jurnal,buku,internet dan lain-lain.

Teknik pengambilan sampel : Metode pemilihan sampel yang di gunakan yaitumetode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan yang sedang melakukan service ditempat penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Noor (2011:158) yaitu :

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

Keterangan :

- n = Jumlah sampel.
- N = Ukuran populasi.
- e = Error level (tingkat kesalahan). Kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir sebesar 10%.

Untuk populasi (N) diambil dari jumlah pelanggan bengkel selama tahun 2018 di PT. Citraraya Mandiri Motor.

Tabel 1. Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri motor

No	Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor (Honda Citra Cakra)
Tangibles	
1	Area parkir yang luas dan bersih

No	Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor (Honda Citra Cakra)
2	Kebersihan kendaraan setelah perbaikan dibanding saat masuk
3	Kebersihan Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh bengkel
4	Kebersihan dan kerapian petugas bengkel
5	Kenyamanan pelanggan diruang tunggu
6	Stock spare part yang berada dibengkel lengkap, asli, terjamin dan tersedia untuk perbaikan kendaraan anda.
Reliability	
7	Ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA
8	Hasil service 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 service
14	Petugas staf tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan
Assurance	
15	Keramahan dan kesopanan satpam bengkel
16	Adanya garansi service
17	Keramahan dan kesopanan petugas bengkel
18	Peugas bengkel mendengar permintaan pelanggan
19	Jam kerja bengkel
20	Keamanan kendaraan pelanggan saat berada dibengkel
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

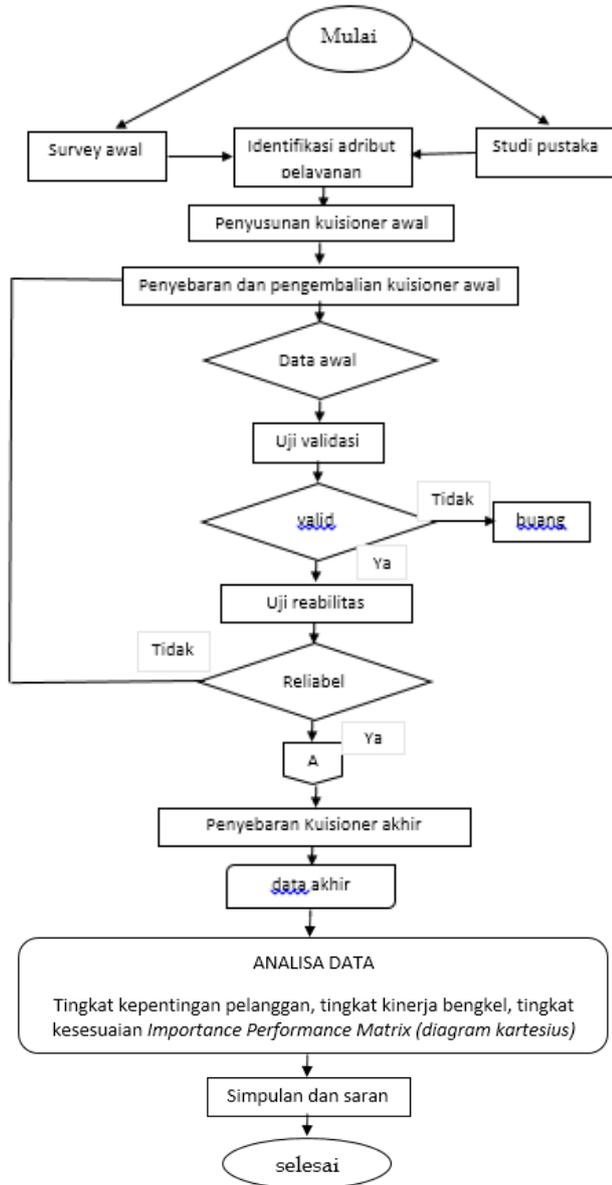
Uji Validitas : Validitas adalah suatu indeks yang menunjukan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur (Noor, 2011:132).Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun teknik korelasi yang bisa dipakai adalah teknik korelasi *product moment*. Noor (2011:169).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh *item*.
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh *item*.
- N = Banyaknya responden

Uji Reliabilitas : Realibilitas/keterandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Noor, 2011:130). Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran 2 kali atau lebih terhadap masalah yang sama.



$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen.
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma^2$ = Jumlah butir pertanyaan.
- σ_1^2 = Varians total.

Analisis Data : Memuat uraian mengenai analisa dari penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang meliputi pengukuran tingkat kinerja bengkel dan pengukuran tingkat kepentingan pelanggan. Untuk memperoleh angket dan kuisioner yang benar diperlukan validasi dengan menggunakan 3 dosen ahli dalam bidangnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan kuesioner : Pada proses ini, terlebih dahulu peneliti mengidentifikasi atribut pelayanan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor. Atribut pelayanan bengkel didapatkan dari proses service kendaraan pada bengkel tersebut. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Dari Hasil Identifikasi Penelitian Dan Wawancara Yang Dilakukan Dengan Pelanggan.

Dimensi kualitas	Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor
Tangiabels	<ol style="list-style-type: none"> 1. Area parkir yang luas dan bersih 2. Kebersihan kendaraan setelah perbaikan dibanding saat masuk 3. Kebersihan Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh bengkel 4. Kebersihan dan kerapian petugas bengkel 5. Kenyamanan pelanggan diruang tunggu 6. Stock spare part yang berada dibengkel lengkap, asli, terjamin dan tersedia untuk perbaikan kendaraan anda
Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA 8. Hasil service dan pengecekan yang sesuai 9. Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan 10. Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas

Dimensi kualitas	Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor
Responsiveness	11.Kecepatan kasir dalam proses pembayaran 12.Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang 13.Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service 14.Petugas staf tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan
Assurance	15. Keramahan dan kesopanan satpam bengkel 16. Adanya garansi service 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

Uji Validitas : Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur (Noor, 2011:132).Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun teknik korelasi yang bisa dipakai adalah teknik korelasi *product moment*. Noor (2011:169).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh *item*.
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh *item*.
- N = Banyaknya responden

Hasil yang didapat dari perhitungan menggunakan SPSS 23 akan dibandingkan dengan *r* tabel, dimana hasil dari perhitungan *r* tabel adalah 0,361. Apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel maka hasil yang didapat adalah valid. Berikut ini hasil dari Validasi Kuesioner di tabel 3 dan 4 :

Tabel 3. Hasil Validasi Atribut Pelayanan Bengkel Tingkat Kepentingan.

Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Tingkat Kepentingan	r hitung	r tabel	Keputusan
1.Area parkir yang luas dan bersih	0,452	0,361	Valid
2.Kebersihan kendaraan setelah perbaikan dibanding saat masuk	0,458	0,361	Valid
3.Kebersihan Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh bengkel	0,557	0,361	Valid
4.Kebersihan dan kerapian petugas bengkel	0,790	0,361	Valid
5.Kenyamanan pelanggan diruang tunggu	0,470	0,361	Valid
6.Stock spare part yang berada dibengkel lengkap, asli, terjamin dan tersedia untuk perbaikan kendaraan anda	0,584	0,361	Valid
7.Ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA	0,425	0,361	Valid
8.Hasil service dan pengecekan yang sesuai	0,392	0,361	Valid
9.Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan	0,483	0,361	Valid
10.Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas	0,431	0,361	Valid
11.Kecepatan kasir dalam proses pembayaran	0,421	0,361	Valid

Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Tingkat Kepentingan	r hitung	r tabel	Keputusan
12.Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang	0,582	0,361	Valid
13.Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service apakah sesuai dengan SOP	0,571	0,361	Valid
14.Petugas staf tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan	0,471	0,361	Valid
15.Keramahan dan kesopanan satpam bengkel	0,458	0,361	Valid
16.Adanya garansi service	0,490	0,361	Valid
17.Keramahan dan kesopanan petugas bengkel	0,434	0,361	Valid
18.Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan	0,521	0,361	Valid
19. Jam kerja bengkel	0,631	0,361	Valid
20.Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel	0,542	0,361	Valid
21.Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan	0,760	0,361	Valid
22.Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan	0,662	0,361	Valid
23.Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi, waktu kepada pelanggan	0,581	0,361	Valid

Dari tabel 3 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar daripada nilai dari r tabel, oleh karna itu dapat diambil kesimpulan bahwa atribut pelayanan bengkel tingkat kepentingan adalah valid. Hal ini menunjukkan

penelitian instrumen tentang atribut pelayanan bengkel tingkat kepentingan tepat untuk mengukur kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan bengkel.

Tabel 4. Hasil Validasi Atribut Pelayanan Bengkel Tingkat Kinerja.

Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Tingkat Kinerja	r hitung	r tabel	Keputusan
1.Area parkir yang luas dan bersih	0,608	0,361	Valid
2.Kebersihan kendaraan setelah perbaikan dibanding saat masuk	0,553	0,361	Valid
3.Kebersihan Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh bengkel	0,573	0,361	Valid
4.Kebersihan dan kerapian petugas bengkel	0,551	0,361	Valid
5.Kenyamanan pelanggan diruang tunggu	0,392	0,361	Valid
6.Stock spare part yang berada dibengkel lengkap, asli, terjamin dan tersedia untuk perbaikan kendaraan anda	0,497	0,361	Valid
7.Ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA	0,533	0,361	Valid
8.Hasil service dan pengecekan yang sesuai	0,491	0,361	Valid
9. Ketersediaan dan kelengkapan data historis kendaraan pelanggan	0,482	0,361	Valid
10.Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas	0,453	0,361	Valid

Atribut Pelayanan Bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor Tingkat Kinerja	r hitung	r tabel	Keputusan
11.Kecepatan kasir dalam proses pembayaran	0,532	0,361	Valid
12.Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang	0,449	0,361	Valid
13.Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service apakah sesuai dengan SOP	0,439	0,361	Valid
14.Petugas staf tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan	0,617	0,361	Valid
15.Keramahan dan kesopanan satpam bengkel	0,477	0,361	Valid
16.Adanya garansi service	0,452	0,361	Valid
17.Keramahan dan kesopanan petugas bengkel	0,432	0,361	Valid
18.Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan	0,411	0,361	Valid
19.Jam kerja bengkel	0,441	0,361	Valid
20.Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel	0,527	0,361	Valid
21.Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan	0,407	0,361	Valid
22.Kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan	0,420	0,361	Valid
23.Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi, waktu kepada pelanggan	0,446	0,361	Valid

Dari tabel 4 diketahui bahwa nilai *r* hitung lebih besar dari pada nilai *r* tabel, dapat diambil kesimpulan bahwa atribut pelayanan bengkel tingkat kinerja adalah valid. Hal ini menunjukkan instrumen penelitian tentang atribut pelayanan bengkel tingkat kinerja tepat untuk mengukur kinerja pelayanan bengkel untuk memenuhi harapan pelanggan.

Uji reliabilitas : Untuk proses uji reliabilitas ini dibantu dengan menggunakan SPSS 23. Apabila nilai *alpha* > 0.60, maka hasil yang didapat reliabel. Berikut ini hasil dari uji reliabilitas di tabel 4.5 di bawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.

Jenis Atribut Pelayanan	Nilai <i>alpha</i>	Keputusan
Atribut pelayanan bengkel tingkat kepentingan	0,859 > 0,60	Reliabel
Atribut pelayanan bengkel tingkat kinerja	0,821 > 0,60	Reliabel

Menentukan jumlah sampel : Responden dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel.

N = Ukuran populasi.

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

Diketahui jumlah pelanggan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor selama tahun 2018 di bulan Januari- Oktober adalah 8.735 pelanggan, sehingga sampel yang didapat berjumlah :

$$= \frac{8.735}{1 + (8.735 \times 0,01)}$$

$$n = 98$$

Penyebaran kuesioner akhir : Di tahap ini, atribut pertanyaan yang lolos uji Validitas dan uji reliabilitas kembali di susun menjadi kuesioner akhir (dapat dilihat pada lampiran). Kuesioner tersebut di sebarakan kepada 98 responden (pelanggan) PT. Citraraya Mandiri Motor.

Pengolahan data : Dari hasil penyebaran kuesioner akhir diperoleh data akhir yang langsung dapat diolah untuk mengetahui tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan diagram kartesius.

Penilaian kuesioner tingkat kepentingan pelayanan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor : Berikut ini adalah hasil dari penilaian kuesioner tingkat kepentingan pelayanan bengkel PT. citraraya Mandiri motor di tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

Atribut Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Y)					ΣY
	Sangat Penting (SP) Skor (5)	Penting (P) Skor (4)	Cukup Penting (CP) Skor (3)	Kurang Penting (KP) Skor (2)	Tidak Penting (TP) Skor (1)	
P1	60	37	1	0	0	451
P2	55	33	10	0	0	437
P3	43	49	6	0	0	429
P4	33	47	18	0	0	407
P5	43	45	10	0	0	425
P6	72	23	3	0	0	461
P7	59	31	8	0	0	443
P8	62	31	5	0	0	449
P9	43	45	9	1	0	424
P10	54	36	8	0	0	438
P11	31	57	9	0	1	411
P12	45	49	4	0	0	433
P13	51	34	8	2	3	422
P14	35	53	10	0	0	417
P15	40	51	6	0	1	423
P16	49	44	5	0	0	436
P17	40	48	10	0	0	422
P18	49	37	12	0	0	429
P19	38	42	16	2	0	410
P20	78	19	1	0	0	469
P21	62	34	2	0	0	452
P22	39	45	12	2	0	415
P23	53	41	4	0	0	441

Penilaian kuesioner tingkat kinerja pelayanan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor : Berikut ini adalah hasil dari penilaian kuesioner tingkat kinerja pelayanan bengkel PT. citraraya Mandiri motor di tabel 7 di bawah ini :

Tabel 7. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja.

Atribut Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)					ΣX
	Sangat Baik (SB) Skor (5)	Baik (B) Skor (4)	Cukup Baik (CB) Skor (3)	Kurang Baik (KB) Skor (2)	Tidak Baik (TB) Skor (1)	
P1	27	35	29	7	0	376
P2	23	52	20	3	0	389
P3	37	49	11	1	0	416
P4	33	49	16	0	0	409
P5	32	44	21	1	0	401

Atribut Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)					ΣX
	Sangat Baik (SB) Skor (5)	Baik (B) Skor (4)	Cukup Baik (CB) Skor (3)	Kurang Baik (KB) Skor (2)	Tidak Baik (TB) Skor (1)	
P6	29	46	21	2	0	396
P7	28	53	16	1	0	402
P8	21	56	19	2	0	390
P9	34	49	15	0	0	411
P10	25	60	13	0	0	404
P11	24	57	16	1	0	398
P12	39	52	7	0	0	424
P13	22	53	18	2	3	383
P14	31	53	14	0	0	409
P15	32	59	6	0	1	415
P16	42	44	12	0	0	422
P17	31	59	8	0	0	415
P18	29	54	15	0	0	406
P19	21	63	12	2	0	397
P20	48	38	12	0	0	428
P21	28	61	9	0	0	411
P22	31	58	9	0	0	414
P23	33	53	12	0	0	413

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden : Tingkat kesesuaian responden merupakan hasil perbandingan skor kinerja (ΣX) dengan skor pelaksanaan (ΣY) dimana hasil di kalikan 100%. Berikut ini adalah hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian responden di tabel di bawah ini :

Tabel 8. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden.

No	Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%
1	P1	376	451	0.83	83%
2	P2	389	437	0.89	89%
3	P3	416	429	0.97	97%
4	P4	409	407	1.00	100%
5	P5	401	425	0.94	94%
6	P6	396	461	0.86	86%
7	P7	402	443	0.91	91%
8	P8	390	449	0.87	87%
9	P9	411	424	0.97	97%
10	P10	404	438	0.92	92%
11	P11	398	411	0.97	97%
12	P12	424	433	0.98	98%
13	P13	383	422	0.91	91%
14	P14	409	417	0.98	98%
15	P15	415	423	0.98	98%
16	P16	422	436	0.97	97%
17	P17	415	422	0.98	98%
18	P18	406	429	0.95	95%
19	P19	397	410	0.97	97%

Analisa Kepuasan pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Dengan Menggunakan Metode IPA

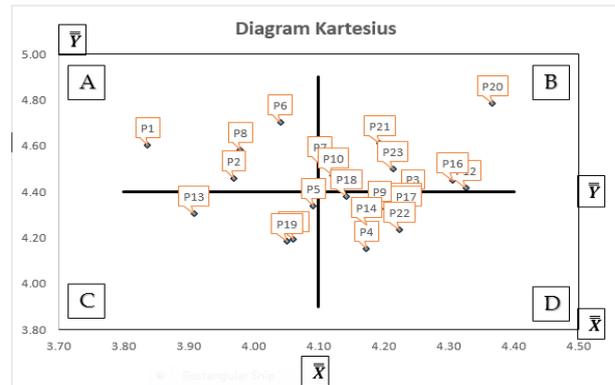
No	Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%
20	P20	428	469	0.91	91%
21	P21	411	452	0.91	91%
22	P22	414	415	1.00	100%
23	P23	413	441	0.94	94%
Rata-rata				0.94	94%

Diagram kartesius : Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu di lakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini :

Tabel 9. Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-rata (\bar{X})	Rata-rata (\bar{Y})
1	P1	376	451	3.84	4.60
2	P2	389	437	3.97	4.46
3	P3	416	429	4.24	4.38
4	P4	409	407	4.17	4.15
5	P5	401	425	4.09	4.34
6	P6	396	461	4.04	4.70
7	P7	402	443	4.10	4.52
8	P8	390	449	3.98	4.58
9	P9	411	424	4.19	4.33
10	P10	404	438	4.12	4.47
11	P11	398	411	4.06	4.19
12	P12	424	433	4.33	4.42
13	P13	383	422	3.91	4.31
14	P14	409	417	4.17	4.26
15	P15	415	423	4.23	4.32
16	P16	422	436	4.31	4.45
17	P17	415	422	4.23	4.31
18	P18	406	429	4.14	4.38
19	P19	397	410	4.05	4.18
20	P20	428	469	4.37	4.79
21	P21	411	452	4.19	4.61
22	P22	414	415	4.22	4.23
23	P23	413	441	4.21	4.50
Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y}				4.14	4.41

Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Selanjutnya hasil dari tabel 4.10 tersebut dijabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar disamping :



Keterangan :

Kuadran A (Prioritas Utama) : Area parkir yang luas dan bersih (atribut P1). Kebersihan kendaraan setelah perbaikan service oleh mekanik (atribut P2). *Stock spare part* yang berada di bengkel lengkap sesuai dengan aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda (atribut P6). Hasil service dan pengecekan yang sesuai (atribut P8).

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) : Ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA (atribut P7). Kemampuan petugas bengkel dalam melakukan tugas yang di berikan (atribut P10). Kecepatan staf yang langsung melayani pelanggan yang datang di bengkel tersebut (atribut P12). Adanya garansi service (atribut P16). Keamanan kendaraan pelanggan pada 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).

Kuadran C (Prioritas Rendah) : Ruang tunggu yang luas dan nyaman (atribut P5). Kecepatan kasir dalam proses pembayaran dari pelanggan (atribut P11). Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service mobil (atribut P13). Jam kerja bengkel (atribu P19).

Kuadran D (berlebihan) : Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) (atribut P3). Kebersihan dan kerapian dari petugas bengkel (atribu P4). Ketersediaan dan kelengkapan data historis dari kendaraan pelanggan (atribut P9). Petugas staf selalu siap dan tanggap dalam membantu pelanggan (atribut P14). Keramahan dan kesopanan dari sikap satpam bengkel (atribut P15). Keramahan dan kesopanan dari petugas bengkel (atribut P17). Petugas bengkel mendengar permintaan dari pelanggan (atribut P18). Kemampuan staf dalam berkomunikasi degan pelanggan (atribut P22).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 94%, menunjukkan bahwa kinerja dari bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor terhadap 23 atribut kualitas pelayanan bengkel yang menentukan kepuasan pelanggan adalah memuaskan.
- Hasil dari diagram kartesius atribut-atribut yang menentukan kepuasan pelanggan bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor terletak pada kuadran A dengan nilai ($\bar{X} = 3,70 - 4,10$) ($\bar{Y} = 4,40 - 5,00$) dan kuadran B dengan nilai ($\bar{X} = 4,10 - 4,50$) ($\bar{Y} = 4,40 - 5,00$) adalah sebagai berikut :

Kuadran A (Prioritas Utama) : P1 area parkir yang luas dan bersih, ($\bar{X} = 3,84$) ($\bar{Y} = 4,60$). P2 kebersihan kendaraan setelah perbaikan service oleh mekanik, ($\bar{X} = 3,97$) ($\bar{Y} = 4,46$). P6 *stock spare part* yang berada di bengkel lengkap sesuai dengan aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda, ($\bar{X} = 4,04$) ($\bar{Y} = 4,70$). P8 hasil service dan pengecekan yang sesuai, ($\bar{X} = 3,98$) ($\bar{Y} = 4,58$).

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) : P7 ketepatan waktu pada saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA, ($\bar{X} = 4,10$) ($\bar{Y} = 4,52$). P10 kemampuan petugas bengkel dalam melakukan tugas yang di berikan, ($\bar{X} = 4,12$) ($\bar{Y} = 4,47$). P12 kecepatan staf yang langsung melayani pelanggan yang datang di bengkel tersebut, ($\bar{X} = 4,33$) ($\bar{Y} = 4,42$). P16 adanya garansi service, ($\bar{X} = 4,31$) ($\bar{Y} = 4,45$). P20 keamanan kendaraan pelanggan pada saat berada di bengkel, ($\bar{X} = 4,37$) ($\bar{Y} = 4,79$). P21 kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan, ($\bar{X} = 4,19$) ($\bar{Y} = 4,61$). P23 penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan, ($\bar{X} = 4,21$) ($\bar{Y} = 4,50$).

Saran

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

- Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak bengkel PT. Citraraya Mandiri Motor dapat fokus dalam meningkatkan kinerja dari atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius.
- Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak bengkel, PT. Citraraya Mandiri Motor dapat mempertahankan atau meningkatkan prestasi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Pengendalian kualitas statistik (pendekatan kualitas dalam manajemen kualitas)*. Yogyakarta: Andi.
- Farida, Isky Fitriah. 2011. Analisa 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.
- Gazpersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Penerapan Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kristianto, Adrian Candra. 2010. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Service 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 Satisfactions Index*) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya.
- Martilla, A Jhon dan James, C Jhon. 1977. *Journal Of Marketing*. Vol. 41. No. 1 (Jan. 1977). Pp. 77-79. Amerika: America Marketing Association (diakses pada Selasa, 3 Oktober 2015).
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2010. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.