
ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BENGGEL MOBIL NEGRO PALEMBANG SUMATERA SELATAN

¹⁾ Mujito, ²⁾ Rani Destriana, ³⁾ Benny Osta Nababan, ⁴⁾ Muhlis

¹⁾³⁾⁴⁾ Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III KaradenanCibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: mujito@dewantara.ac.id, benny.osta@dewantara.ac.id, muhlis@dewantara.ac.id

²⁾ Alumni Mahasiswa Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: treatsweet.ie@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the level of service performance and consumer expectations as well as service indicators that are the company's priorities. This type of research is quantitative descriptive research. The number of samples is 100 samples with data analysis including service quality analysis, CSI analysis and IPA analysis (Importance Performance Analysis). The research results show that: (1) Based on the results of the gap analysis, it can be seen that almost all indicators have negative values. There is 1 indicator that has a positive value, namely indicator number 7, namely: "Negro Car Repair Mechanics in Palembang, South Sumatra provide accurate information regarding workshop services" with a percentage value of 102.47%, which means that for this indicator consumers feel very satisfied. Meanwhile, other indicators have a negative sign, which means that services related to these other indicators have not 100% met consumer expectations. (2) The results of the CSI analysis show that the CSI value is 70.67%. Based on the CSI analysis assessment criteria, this figure is in the quite satisfied criteria, this shows that consumers or service users at the Negro Palembang South Sumatra workshop feel quite satisfied with the service performance provided by the company, in this case the Palembang Negro South Sumatra workshop. (3) Service performance indicators that are a priority for improvement are indicators that are in quadrant I on the Cartesian diagram of IPA analysis (Importance Performance Analysis).

Keywords: Satisfaction Analysis, Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan harapan konsumen serta indikator pelayanan yang menjadi prioritas perusahaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, Jumlah sampel sebanyak 100 sampel dengan Analisa data meliputi, analisis service Quality, analisis CSI dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Berdasarkan hasil analisis gap dapat diketahui bahwa hampir semua indikator memiliki nilai negatif. Terdapat 1 indikator yang bernilai positif yaitu indikator nomor 7 yaitu tentang: "Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan informasi yang akurat terkait pelayanan bengkel" dengan nilai persentase sebesar 102,47% yang berarti bahwa untuk indikator tersebut konsumen merasa sangat puas. Sedangkan indikator lainnya bertanda negatif sehingga berarti bahwa pelayanan terkait indikator-indikator yang lain tersebut belum 100% memenuhi harapan konsumen. (2) Hasil analisis CSI diketahui nilai CSI sebesar 70,67%. Berdasarkan kriteria penilaian analisis CSI angka tersebut berada pada kriteria cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna jasa layanan di bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan. (3) Indikator kinerja pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Kata kunci: Analisis Kepuasan, Kualitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bengkel Mobil Negro Palembang kini telah memperoleh sejumlah pelanggan berusia dewasa dengan kendaraan yang umumnya telah dimiliki untuk waktu yang lama. Lebih dari itu, salah satu dealer mobil bekas baru merekomendasikan Bengkel Mobil Negro Palembang sebagai tempat perawatan setelah pembelian mobil dari dealer tersebut. Lokasinya yang berada di pinggir jalan membuatnya mudah diakses, dengan fasilitas parkir yang luas dan nyaman. Mekanik yang ramah dan siap mengatasi masalah kendaraan pelanggan memberikan nilai tambah pada kualitas layanan Bengkel Mobil Negro Palembang. Konsumen tentunya mengharapkan layanan yang memuaskan di luar dari yang telah dijelaskan.

Secara umum, konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Kepuasan pelanggan diukur sebagai evaluasi pasca-pembelian, di mana pilihan yang diambil setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan dan performa atau hasil yang mereka alami. Perusahaan jasa berupaya memuaskan pelanggan dengan berbagai cara agar mereka kembali menggunakan layanan perusahaan.

Meski demikian, masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan bengkel, bahkan ada beberapa keberatan yang membuat mereka merasa tidak nyaman dan enggan menggunakan jasa bengkel lagi. Ketidakpuasan atau keluhan pelanggan sebenarnya dapat dianggap sebagai risiko yang tidak perlu dikhawatirkan. Sebaliknya, dengan adanya keluhan dan kekecewaan pelanggan, perusahaan dapat belajar lebih banyak mengenai karakteristik pelanggan.

Dalam situasi ini, perusahaan perlu mencari solusi untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Mengidentifikasi kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini merupakan tindakan bijak yang harus diambil oleh perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Mobil Negro Palembang sudah memadai dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian, judul penelitian ini adalah "Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan pada Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan?
3. Indikator kinerja pelayanan apa saja yang menjadi prioritas Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan pada Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator kinerja pelayanan yang menjadi prioritas Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran berperan sebagai fokus dalam usaha untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan jumlah konsumen dengan upaya menciptakan serta memberikan layanan penjualan yang berkualitas. Tjiptono (2016:63) menggambarkan manajemen pemasaran sebagai strategi keseluruhan perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis yang mencakup perencanaan, penetapan, dan distribusi produk, jasa, dan ide-ide yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sasaran.

Dalam pandangan Assauri (2018:12), manajemen pemasaran diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan, merancang, dan melaksanakan rencana dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dengan merujuk kepada pemikiran para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah disiplin ilmu yang diterapkan dalam dunia bisnis untuk memastikan kelangsungan hidupnya melalui serangkaian tahapan, termasuk perencanaan, implementasi, dan pengawasan terhadap program-program pembentukan konsep pemasaran.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Sumarwan (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai suatu model the expectancy disconfirmation. Dalam teori ini diuraikan bagaimana tingkat kepuasan dan ketidakpuasan konsumen berasal dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan realitas produk atau jasa yang sebenarnya diterima oleh konsumen.

Di sisi lain, Tjiptono (2014:353) menggambarkan konseptualisasi kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil penilaian terhadap pengalaman penggunaan produk atau jasa. Dengan

merujuk pada beberapa definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang diperoleh saat menggunakan suatu produk atau jasa.

Salah satu strategi efektif agar penjualan jasa suatu perusahaan dapat mengungguli pesaingnya adalah dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan konsumen. Apabila layanan yang dinikmati jauh di bawah harapan, minat konsumen terhadap penyedia jasa tersebut akan berkurang. Sebaliknya, jika layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan, konsumen cenderung akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Dalam konteks industri pelayanan, kualitas dan mutu merujuk pada penyajian produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku di tempat produk tersebut disediakan, dan penyampaian tersebut setidaknya sebanding dengan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Berry dan Parasuraman (1985) seperti yang dikutip oleh Lupiyoadi (2016:118) menyajikan lima dimensi utama kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut melibatkan:

1. Keandalan (reliability)
2. Daya Tanggap (responsiveness)
3. Jaminan (assurance)
4. Bukti Langsung (tangibles)
5. Empati (empathy)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek tersebut, di mana penting untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang

disediakan tidak hanya memenuhi harapan konsumen, tetapi juga melibatkan elemen-elemen seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan dari sampel populasi penelitian akan dianalisis menggunakan metode statistik tertentu, dan hasil analisis tersebut kemudian akan diinterpretasikan.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada suatu karakteristik, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan, dan memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diinvestigasi dan selanjutnya diberikan kesimpulan (Sugiyono, 2015:61). Dalam konteks penelitian ini, variabel yang menjadi fokus adalah kualitas pelayanan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Negro Palembang, Sumatera Selatan, dengan rentang waktu pelaksanaan mulai bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup konsumen yang memanfaatkan layanan Bengkel Mobil Negro di Palembang, Sumatera Selatan. Jumlah populasi ini tidak diketahui secara pasti, sehingga untuk menentukan jumlah sampel minimum, digunakan formula Lemeshow yang berlaku untuk populasi yang tidak diketahui (Snedecor dan Chocran, 2015:75). Pendekatan Convenience Sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini. Convenience

Sampling merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kemudahan (Sugiyono, 2016). Sejumlah 100 sampel dipilih sebagai jumlah sampel yang direpresentatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2015:45).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan

Indikator	Nilai r hitung Kinerja Pelayanan	Nilai r tabel	Keputusan
Indikator 1	0,579	0,165	Valid
Indikator 2	0,793	0,165	Valid
Indikator 3	0,711	0,165	Valid
Indikator 4	0,842	0,165	Valid
Indikator 5	0,841	0,165	Valid
Indikator 6	0,533	0,165	Valid
Indikator 7	0,587	0,165	Valid
Indikator 8	0,744	0,165	Valid
Indikator 9	0,782	0,165	Valid
Indikator 10	0,846	0,165	Valid
Indikator 11	0,795	0,165	Valid
Indikator 12	0,784	0,165	Valid
Indikator 13	0,842	0,165	Valid
Indikator 14	0,841	0,165	Valid
Indikator 15	0,533	0,165	Valid
Indikator 16	0,587	0,165	Valid
Indikator 17	0,744	0,165	Valid
Indikator 18	0,782	0,165	Valid
Indikator 19	0,846	0,165	Valid
Indikator 20	0,795	0,165	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable tingkat kinerja (kualitas pelayanan) nilai r hitung disajikan pada tabel di atas dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid atau sah.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan

Indikator	Nilai r hitung Harapan	Nilai r tabel	Keputusan
Indikator 1	0,748	0,165	Valid
Indikator 2	0,628	0,165	Valid
Indikator 3	0,554	0,165	Valid
Indikator 4	0,872	0,165	Valid
Indikator 5	0,838	0,165	Valid
Indikator 6	0,653	0,165	Valid
Indikator 7	0,546	0,165	Valid
Indikator 8	0,863	0,165	Valid
Indikator 9	0,868	0,165	Valid
Indikator 10	0,683	0,165	Valid
Indikator 11	0,518	0,165	Valid
Indikator 12	0,758	0,165	Valid
Indikator 13	0,543	0,165	Valid
Indikator 14	0,556	0,165	Valid
Indikator 15	0,864	0,165	Valid
Indikator 16	0,881	0,165	Valid
Indikator 17	0,631	0,165	Valid
Indikator 18	0,556	0,165	Valid
Indikator 19	0,878	0,165	Valid
Indikator 20	0,881	0,165	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable tingkat kinerja (kualitas pelayanan) nilai r hitung disajikan pada tabel di atas dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid atau sah.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,956	,957	20

Sumber: Data yang diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* variabel kinerja pelayanan yang cukup besar yaitu 0,956 diatas 0,60, Nilai *Cronbach Alpha* yang ternyata lebih besar dari 0,60, artinya signifikan/*reliable*. sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kinerja pelayanan dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,948	,951	20

Sumber: Data yang diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* variabel harapan yang besar yaitu 0,948 diatas 0,60, Nilai *Cronbach Alpha* yang ternyata lebih besar dari 0,60, artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel tingkat harapan dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.3 Hasil Analisis Gap (Kesesuaian Tingkat Kinerja Dengan Tingkat Harapan)

Tabel 5. Analisis Gap (Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Harapan)

No	Pernyataan	Rata-rata kinerja	Rata-rata harapan	Gap Kinerja dengan Harapp Gap = P-I	Tingkat Kesesuaian (%) P/I x100 %	Kriteria
Bukti Fisik						
1	Ruang tunggu Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan nyaman	3,32	4,47	-1,15	74,27	Puas
2	Fasilitas parkir Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan luas	3,51	4,75	-1,24	73,89	Puas
3	Ruang tunggu Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersih dan rapi	3,62	3,67	-0,05	98,64	Puas
4	Perlatan perkakas yang digunakan di Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan lengkap	3,58	4,33	-0,75	82,68	Puas
Kehandalan						
5	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan	3,52	4,28	-0,76	82,24	Puas
6	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memiliki keahlian dibidangnya	3,45	4,76	-1,31	72,48	Puas
7	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan informasi yang akurat terkait pelayanan bengkel	3,73	3,64	0,09	102,47	Sangat Puas
8	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan bengkel	3,66	4,32	-0,66	84,72	Puas
Daya Tanggap						
9	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan pelayanan yang maksimal setiap kendaraan yang masuk bengkel	3,54	4,3	-0,76	82,33	Puas
10	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan respon yang cepat ketika ada keluhan	3,54	4,16	-0,62	85,10	Puas
11	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan selalu memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab	3,4	3,89	-0,49	87,40	Puas
12	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersedia menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan yang dikeluhkan pelanggan	3,42	4,48	-1,06	76,34	Puas
Jaminan						
13	Pelanggan Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan dapat menghubungi mekanik bengkel kapan saja	3,58	4,72	-1,14	75,85	Puas
14	Biaya yang harus dikeluarkan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan	3,52	3,66	-0,14	96,17	Puas
15	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan menyelesaikan pekerjaannya/pelayanannya tepat waktu sesuai yang dijanjikan	3,45	4,32	-0,87	79,86	Puas
16	Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan menjamin service yang diberikan kepada pelanggan sangat baik	3,73	4,32	-0,59	86,34	Puas
Empati						
17	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan tidak bersikap diskriminatif	3,66	4,75	-1,09	77,05	Puas
18	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memahami kebutuhan pelanggan	3,54	3,66	-0,12	96,72	Puas
19	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan mengerti dengan baik keluhan pelanggan	3,54	4,34	-0,80	81,57	Puas
20	Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan melayani pelanggan tanpa memandang status sosial	3,4	4,32	-0,92	78,70	Puas

Sumber: Data yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis Gap, maka dapat diketahui bahwa hampir semua

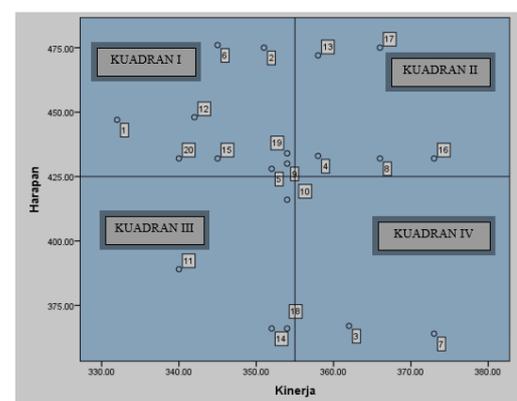
indikator memiliki nilai negative. Terdapat 1 indikator yang bernilai positif yaitu indicator nomor 7 yaitu tentang: **“Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan informasi yang akurat terkait pelayanan bengkel”** dengan persentase sebesar 102,47%, yang berarti bahwa untuk indicator tersebut konsumen merasa sangat puas. Sedangkan indikator lainnya bertanda negative, sehinggannya berarti bahwa pelayanan terkait indicator-indikator tersebut belum 100% memenuhi harapan konsumen.

4.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil analisis CSI menunjukkan nilai CSI sebesar 70,67%. Berdasarkan kriteria penilaian analisis CSI angka tersebut berada pada kriteria cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau pengguna jasa layanan di bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan.

4.5 Hasil Important Performance Analysis (IPA)

Berikut ini adalah hasil analisis IPA (Importance Performance Analysis) dalam penelitian ini.



Gambar 1. Hasil Analisis Importance Performance Anayslis (IPA)

Perhitungan nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat harapan ini selengkapnya dapat dilihat pada lampiran dalam penelitian ini. Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran I antara lain: indikator 1, 2, 5, 6, 9, 12, 15, 19 dan 20

- a. Indikator 1 yaitu tentang Ruang tunggu Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan nyaman.
- b. Indikator 2 yaitu tentang Fasilitas parkir Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan luas.
- c. Indikator 5 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan.
- d. Indikator 6 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memiliki keahlian dibidangnya.
- e. Indikator 9 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan pelayanan yang maksimal setiap kendaraan yang masuk bengkel.
- f. Indikator 12 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersedia menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan yang dikeluhkan pelanggan.
- g. Indikator 15 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan menyelesaikan pekerjaannya/pelayanannya tepat waktu sesuai yang dijanjikan.
- h. Indikator 19 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang

Sumatera Selatan mengetahui dengan baik keluhan pelanggan.

- i. Indikator 20 yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan melayani pelanggan tanpa memandang status sosial.

Dengan demikian indikator-indikator yang berada pada kuadran I tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan atau dalam hal ini pihak Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang untuk diperbaiki sehingga harapannya masyarakat atau pengguna jasa layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan pelayanannya sangat memuaskan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran II antara lain indikator nomor 4, 8, 13, 16 dan nomor 17.

- a. Indikator 4, yaitu tentang Perlengkapan perkakas yang digunakan di Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan lengkap.
- b. Indikator 8, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan bengkel.
- c. Indikator 13, yaitu tentang Pelanggan Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan dapat menghubungi mekanik bengkel kapan saja.
- d. Indikator 16, yaitu tentang Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan menjamin service yang diberikan kepada pelanggan sangat baik.
- e. Indikator 17, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang

Sumatera Selatan tidak bersikap diskriminatif.

Dengan demikian indikator-indikator yang berada pada kuadran II tersebut harus dipertahankan oleh pihak perusahaan atau dalam hal ini pihak Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran III antara lain indikator nomor 10, 11, 14 dan nomor 18.

- a. Indikator 10, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan respon yang cepat ketika ada keluhan.
- b. Indikator 11, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan selalu memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab.
- c. Indikator 14, yaitu tentang Biaya yang harus dikeluarkan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan.
- d. Indikator 18, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memahami kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian indikator yang berada pada kuadran III di atas dapat diabaikan karena bukan menjadi skala prioritas dari pembenahan kinerja pelayanan Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan. Hasil analisis dalam penelitian

ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran II antara lain indikator nomor 3 dan nomor 7.

- a. Indikator 3, yaitu tentang Ruang tunggu Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan bersih.
- b. Indikator 7, yaitu tentang Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan informasi yang akurat terkait pelayanan bengkel.

Dengan demikian indikator yang berada pada kuadran IV di atas dinyatakan berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan fokus mengelolaa sumber dayanya untuk kepentingan yang menjadi prioritas utama terlebih dahulu yaitu indikator-indikator yang teridentifikasi yang berada pada kuadran I.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dijelaskan maka hasil penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis gap dapat diketahui bahwa hampir semua indikator memiliki nilai negatif. Terdapat 1 indikator yang bernilai positif yaitu indikator nomor 7 yaitu tentang: “Mekanik Bengkel Mobil Negro Palembang Sumatera Selatan memberikan informasi yang akurat terkait pelayanan bengkel” dengan nilai persentase sebesar 102,47% yang berarti bahwa untuk indikator tersebut konsumen merasa sangat puas. Sedangkan indikator lainnya bertanda negatif sehingga berarti bahwa pelayanan terkait indikator-indikator yang lain tersebut belum 100% memenuhi harapan konsumen.
2. Hasil analisis CSI diketahui nilai CSI sebesar 70,67%. Berdasarkan kriteria

penilaian analisis CSI angka tersebut berada pada kriteria cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa konsumen atau pengguna jasa layanan di bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah bengkel Negro Palembang Sumatera Selatan.

3. Indikator kinerja pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu antara lain: Ruang tunggu yang nyaman, fasilitas parkir, Mekanik yang bersikap sopan dan ramah, Mekanik yang memiliki keahlian dibidangnya, Mekanik yang bersedia menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan pelanggan, ketepatan waktu pelayanan dan mekanik yang melayani pelanggan tanpa memandang status sosial

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, dengan demikian saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini terkait prioritas yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bengkel Negro sudah baik dan akan lebih baik lagi apabila bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal yang perlu mendapat perhatian dan prioritas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan antara lain:

- a. Perbarui atau perbaiki fasilitas ruang tunggu dengan perabotan yang nyaman, dekorasi yang menarik, dan fasilitas yang memadai seperti tempat duduk, meja, dan akses ke Wi-Fi gratis.

- b. Jika memungkinkan, perluas fasilitas parkir atau mencari solusi alternatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Terapkan program insentif atau penghargaan untuk mekanik yang mendapatkan ulasan positif dari pelanggan.
- d. Pastikan semua mekanik memiliki sertifikasi yang sesuai dengan bidang mereka.
- e. Lakukan audit berkala terhadap pekerjaan mekanik untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Tindaklanjuti dengan pelanggan setelah perbaikan untuk memastikan kepuasan mereka.
- f. Terapkan proses pengelolaan keluhan yang jelas dan efektif, dengan mekanisme untuk mendengarkan, menginvestigasi, dan menyelesaikan keluhan pelanggan.
- g. Komunikasikan dengan jelas kepada pelanggan tentang perkiraan waktu penyelesaian dan informasikan jika terjadi keterlambatan.
- h. Terapkan sistem pelaporan keluhan yang memungkinkan pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan mereka. Pastikan mekanik memiliki akses ke informasi keluhan pelanggan untuk memahami area yang perlu diperbaiki.
- i. Terapkan pelatihan kepekaan sosial kepada staf untuk memastikan bahwa pelanggan diperlakukan dengan hormat tanpa memandang status sosial.

2. Untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang sebaiknya dilakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan dengan metode Analisa data yang

berbeda, sehingga akan memberikan gambaran yang lebih lengkap.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arif Iman Muhammad, dan Rahaju Saraswati, tahun 2022 *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Industri Otomotif Dengan Metode Servqual Dan IPA (Studi Kasus PT. Kedaung Satrya Motor)*. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik
- Agung Budiono tahun 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung* Agung Budiono Magister Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan
- Faris Mukmin Kalijogo *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Husein Umar. 2002. *Metode Penelitian Aplikasi dan Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Imam Ghozali, 2015. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, tahun 2002. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan kedua* BPFY Yogyakarta
- Kotler Philip, 2015. *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi Kedua)*. Erlangga: Jakarta
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2012. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyadi, Rambat 2014. *b Manajemen Pemasaran Jasa dan praktek*. PT. Salemba Empat Jakarta.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LPES
- Nababan BO, Sari YD, Mujito, Subagyo HS, Muhlis. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media. ISBN: 9786238486007.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml and Leonard L Berr, 2013, *Reassessment of Implication For Further Research*. *Journal Marketing*
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sarwono, 2009. *Buku Acuan Nasional pelayanan kesehatan Maternal dan neonatal*. Jakarta. YBP-SP. Manuaba
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wirdha Purnomo tahun 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik*. S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya.