

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL AHASS
2569 DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Fidela Nathaly
NPM : 6131901019



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2023**

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL AHASS
2569 DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Fidela Nathaly
NPM : 6131901019



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Fidela Nathaly
NPM : 6131901019
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL AHASS 2569
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT
GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2023
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing Utama

(Ir. Franky Fransiskus, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing Pendamping

(Arip Budiono, S.T., M.B.A., M.Kom.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fidela Nathaly

NPM : 6131901019

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
BENGKEL AHASS 2569 DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT
GAP ANALYSIS***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 31 Juli 2023

Fidela Nathaly

NPM : 6131901019

ABSTRAK

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) merupakan bengkel resmi untuk jasa servis sepeda motor merek Honda, yang didirikan oleh PT Astra Honda Motor. Salah satu bengkel AHASS yang berlokasi di Bandung merupakan bengkel AHASS 2569. Bengkel AHASS 2569 memiliki permasalahan terkait menurunnya jumlah unit motor yang diservis atau dikerjakan oleh bengkel ini. Di sisi lain, bengkel motor AHASS 2569 juga memiliki target jumlah unit sepeda motor yang harus dikerjakan setiap bulannya, yaitu sebanyak 1000 unit. Pada bulan Maret 2022 hingga bulan Februari 2023, bengkel ini belum dapat memenuhi target yang sudah ditentukan tersebut. Permasalahan tersebut selanjutnya diidentifikasi secara lebih lanjut dengan mencari keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan melalui *Google Review*. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, diketahui bahwa keluhan yang disampaikan pelanggan mayoritas disebabkan karena ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bengkel ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, bengkel AHASS 2569 harus meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang ada. Pada penelitian ini, terdapat 21 atribut pelayanan yang akan ditinjau lebih lanjut. Atribut-atribut tersebut tidak memiliki peran yang sama dalam memuaskan kebutuhan pelanggan serta memiliki tingkat performansi yang berbeda-beda juga. Dengan demikian, digunakan metode *Improvement Gap Analysis (IGA)* untuk mengetahui atribut-atribut yang memiliki tingkat performansi yang rendah, serta memiliki peran penting bagi kepuasan pelanggan bengkel AHASS 2569. Atribut-atribut itulah yang nantinya akan menjadi prioritas perbaikan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil pemetaan matriks IGA, diperoleh 4 buah *critical attributes*. Keempat atribut tersebut yaitu fasilitas bengkel (ruang tunggu, toilet) yang nyaman bagi pelanggan (A1), kelengkapan fasilitas bengkel (tempat sampah, televisi, koran, air minum, wifi, dsb) (A2), penampilan petugas bengkel yang rapi dan meyakinkan (A4), serta karyawan memiliki nilai moral dan sopan santun yang tinggi terhadap pelanggan (A16). Keempat atribut tersebut akan diidentifikasi akar penyebab permasalahannya dengan menggunakan *Fishbone Diagram*, atau yang sering juga disebut *Cause and Effect Diagram*. Terakhir, dibuat usulan perbaikan untuk mengatasi akar permasalahan yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Terdapat 11 usulan perbaikan yang diberikan kepada Bengkel AHASS 2569, yaitu mengganti fasilitas yang rusak pada ruang tunggu, membuat *visual display* mengenai kebersihan toilet, merancang *form* evaluasi sikap dan pelayanan montir, dan lainnya.

ABSTRACT

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) is an official workshop that provides service for Honda brand motorcycles, established by PT Astra Honda Motor. One of the AHASS workshops located in Bandung is AHASS 2569. AHASS 2569 is facing an issue related to the decreasing number of serviced motorcycles in the workshop. On the other hand, AHASS 2569 also has a monthly target for the number of motorcycles to be serviced, which is set at 1000 units. From March 2022 to February 2023, the workshop has been unable to meet this target. To further identify the problem, customer complaints were analyzed through Google Review. The analysis revealed that the majority of customer complaints were due to dissatisfaction with the quality of service provided by the workshop. In order to improve customer satisfaction, AHASS 2569 needs to enhance its service attributes. This study focuses on 21 service attributes, each having different roles in satisfying customer needs and varying performance levels. The Improvement Gap Analysis (IGA) method is used to determine which attributes have low performance levels and are crucial for customer satisfaction in AHASS 2569. These identified attributes will be the priority for improvement in this study. Based on the IGA matrix mapping, four critical attributes are identified. These attributes are: comfortable workshop facilities (waiting area, restroom) for customers (A1), completeness of workshop facilities (trash cans, television, newspapers, drinking water, wifi, etc.) (A2), neat and convincing appearance of workshop personnel (A4), and employees displaying high moral values and politeness towards customers (A16). The root causes of the issues related to these four attributes will be identified using a Fishbone Diagram, also known as a Cause and Effect Diagram. Lastly, improvement suggestions will be proposed to address the identified root causes. Eleven improvement suggestions are provided to AHASS 2569, including replacing damaged facilities in the waiting area, creating visual displays for restroom cleanliness, designing an evaluation form for the attitudes and services of mechanics, etc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penulisan laporan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bengkel AHASS 2569 dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Penulisan laporan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Universitas Katolik Parahyangan. Penulisan laporan skripsi ini tidak lepas dari dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Hanky Fransiscus, S.T., M.T. dan Bapak Arip Budiono, S.T., M.B.A., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, memberi kritik dan saran yang berharga bagi penulis, dan memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ibu Dr. Hotna Sitorus, S.T., M.M. dan Ibu Cynthia Prithadevi Juwono, Ir., M.S. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan pendapat, kritik, serta saran untuk proses penyempurnaan penelitian ini.
3. Pihak Bengkel AHASS 2569 yang telah memberikan izin dan bersedia secara sukarela menjadi narasumber, serta meluangkan waktunya untuk penulis dalam melakukan penelitian.
4. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan *support* bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Teman-teman penulis: Verell, Wanda, Michael, Rauf, Ivana, Allysa, Aileen, Karyn, William, dan Bryan, yang selalu memberikan dukungan bagi penulis selama proses penulisan skripsi, serta selama empat tahun proses kuliah berlangsung.

Terakhir, penulis sangat berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat yang besar bagi Bengkel AHASS 2569 dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga bengkel tidak mengalami penurunan jumlah pelanggan secara terus-menerus dan dapat mencapai target bengkel yang sudah ditentukan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih

memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran dari pembaca agar penelitian mendatang dapat dilakukan dengan lebih baik.

Bandung, 28 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian Layanan.....	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	II-1
II.3 Teknik Pengumpulan Data.....	II-2
II.4 Teknik <i>Sampling</i>	II-3
II.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-3
II.6 Metode <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-4
II.7 Diagram Sebab-Akibat.....	II-6
II.8 <i>Visual Display</i>	II-7
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut.....	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner.....	III-7
III.4 Pengolahan Data Kuesioner.....	III-9
III.4.1 Profil Responden.....	III-9
III.4.2 Pengujian Validitas.....	III-12
III.4.3 Pengujian Reliabilitas.....	III-13

III.4.4	Metode <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-14
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1	Analisis Identifikasi Atribut.....	IV-1
IV.2	Analisis Pengolahan Data	IV-2
IV.3	Usulan Perbaikan	IV-5
IV.3.1	Usulan Perbaikan Atribut Fasilitas Bengkel (Ruang tunggu, Toilet) yang Nyaman bagi Pelanggan.....	IV-5
IV.3.2	Usulan Perbaikan Atribut Kelengkapan Fasilitas Bengkel (Tempat Sampah, Televisi, Koran, Air minum, Wifi, dan lainnya)..	IV-13
IV.3.3	Usulan Perbaikan Atribut Karyawan Memiliki Nilai Moral dan Sopan Santun yang Tinggi terhadap Pelanggan.....	IV-15
IV.3.4	Usulan Perbaikan Atribut Penampilan Petugas Bengkel yang Rapi dan Meyakinkan	IV-18
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		1

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Rekapitulasi Total Unit Sepeda Motor yang Dikerjakan	I-3
Gambar I.2 Flowchart Metodologi Penelitian	I-8
Gambar II.1 Matriks Improvement Gap Analysis	II-5
Gambar II.2 Diagram Sebab-Akibat	II-7
Gambar III.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian	III-8
Gambar III.2 Persentase Frekuensi Kunjungan Pelanggan.....	III-10
Gambar III.3 Persentase Kunjungan Terakhir Pelanggan	III-10
Gambar III.4 Persentase Jenis Kelamin	III-11
Gambar III.5 Persentase Usia	III-11
Gambar III.6 Persentase Pekerjaan	III-12
Gambar III.7 Hasil Uji Reliabilitas	III-14
Gambar III.8 Hasil Matriks IGA.....	III-18
Gambar IV.1 Diagram Sebab-Akibat Atribut Fasilitas bengkel (ruang tunggu, toilet) yang Nyaman bagi Pelanggan.....	IV-6
Gambar IV.2 Kondisi Toilet Saat Ini	IV-7
Gambar IV.3 Kondisi Tempat Cuci Tangan <i>Portable</i> Saat Ini.....	IV-8
Gambar IV.4 Usulan Pendingin Ruangan	IV-8
Gambar IV.5 Usulan Kursi Ruang Tunggu	IV-9
Gambar IV.6 Usulan Kursi Ruang Tunggu	IV-11
Gambar IV.7 Usulan <i>Visual Display</i>	IV-12
Gambar IV.8 Usulan Wastafel	IV-12
Gambar IV.9 Diagram Sebab-Akibat Atribut Kelengkapan Fasilitas Bengkel .	IV-13
Gambar IV.10 Usulan Rak Koran dan Majalah	IV-14
Gambar IV.11 Usulan Tempat Tisu Toilet	IV-15
Gambar IV.12 Diagram Sebab-Akibat Atribut Karyawan Memiliki Nilai Moral dan Sopan Santun	IV-16
Gambar IV.13 Usulan Kotak Tip	IV-17
Gambar IV.14 Diagram Sebab-Akibat Atribut Penampilan Petugas Bengkel yang Rapi dan Meyakinkan	IV-18

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Atribut Hasil Studi Literatur	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Atribut.....	III-4
Tabel III.3 Hasil Uji Validitas	III-13
Tabel III.4 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Atribut.....	III-16
Tabel III.5 Hasil Rekapitulasi Pemetaan Atribut.....	III-18
Tabel IV.1 Usulan <i>Form</i> Pengecekan Kebersihan Toilet	IV-10
Tabel IV.2 Usulan <i>Form</i> Evaluasi Pelayanan Montir.....	IV-18
Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	A-2
Lampiran B Hasil Kuesioner Responden	B-10

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas terkait latar belakang masalah yang menjadi sumber masalah utama dalam penelitian. Kemudian juga terdapat identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis, serta metodologi penelitian yang akan dijelaskan dalam masing-masing subbab.

I.1 Latar Belakang Masalah

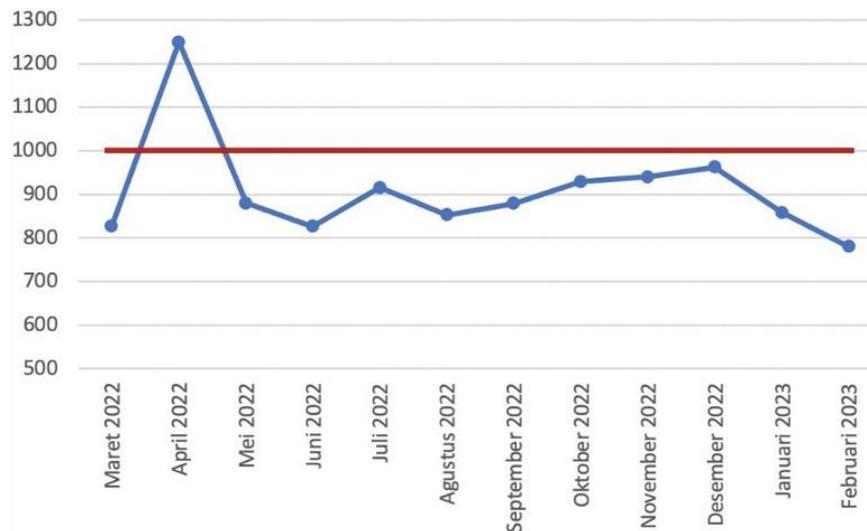
Sepeda motor merupakan salah satu jenis kendaraan paling populer di negara Indonesia. Menurut Korlantas Polri (2023), "Jumlah populasi kendaraan bermotor di Indonesia yang aktif sampai periode Februari 2023 mencapai 153 juta unit. Angka tersebut mencakup 127 juta unit sepeda motor, 19 juta unit mobil pribadi, dan sisanya yang merupakan mobil besar, bus, serta kendaraan khusus. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sepeda motor merupakan jenis kendaraan yang berjumlah paling banyak di Indonesia, yaitu sebanyak 87% dari total keseluruhan kendaraan bermotor di negeri ini. Dari data yang sama, tercatat bahwa Pulau Jawa menjadi wilayah yang paling banyak menampung kendaraan dengan total 91 juta unit kendaraan yang beroperasi aktif."

Jumlah kendaraan di Indonesia diperkirakan akan terus bertambah mengingat hampir semua pabrikan otomotif tetap konsisten meluncurkan produk baru, khususnya pasca pandemi Covid-19. Berkembangnya jumlah kendaraan bermotor juga menyebabkan terjadinya perkembangan jumlah jasa layanan bengkel, hal ini dikarenakan setiap kendaraan yang ada, perlu dilakukan *service* dan *maintenance* di bengkel dalam periode tertentu. Salah satu bengkel sepeda motor yang berlokasi di Bandung, Jawa Barat, adalah Bengkel AHASS 2569. AHASS merupakan kepanjangan dari *Astra Honda Authorized Service Station*. AHASS adalah bengkel resmi untuk jasa servis sepeda motor merek Honda yang awalnya didirikan oleh PT Astra Honda Motor. PT Astra Honda Motor atau AHM merupakan salah satu perusahaan industri sepeda motor terbesar di Indonesia. Adapun jasa yang ditawarkan AHASS, antara lain, perawatan dan perbaikan, perbaikan kategori berat, perawatan berkala pada sepeda motor baru, dan menjual

suku cadang asli Honda. Bengkel AHASS 2569 ini beroperasi setiap hari Senin sampai hari Minggu dari pukul 08.00 sampai pukul 17.00. Sama seperti AHASS pada umumnya, jasa yang ditawarkan bengkel ini pun serupa, seperti jasa servis dan *maintenance* sepeda motor Honda, *claim* garansi motor Honda, serta menjual *spare part* asli Honda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Bengkel AHASS 2569, bengkel ini mengalami penurunan jumlah pelanggan selama 4-5 tahun terakhir. Rata-rata jumlah unit sepeda motor yang diservis oleh Bengkel AHASS 2569, pada tahun 2018 sampai tahun 2019 berkisar 1300 hingga 1500 unit per bulannya, bahkan pada *event-event* tertentu, seperti pada saat mendekati hari raya lebaran, jumlah unit sepeda motor yang diservis oleh bengkel AHASS 2569 bisa mencapai 1800 unit per bulannya. Namun pada tahun 2022 sampai 2023, bengkel ini memiliki hanya menyervis rata-rata 700 hingga 900 unit saja per bulannya. Rekapitulasi jumlah unit sepeda motor yang diservis setiap bulannya oleh Bengkel AHASS 2569 ini dapat dilihat pada laporan bulanan bengkel.

Di sisi lain, pemilik juga mengatakan bahwa bengkel ini memiliki target unit sepeda motor yang dikerjakan setiap bulannya. Target unit sepeda motor yang dikerjakan setiap bulannya adalah sebanyak 1000 unit. Jika bengkel dapat memenuhi target tersebut, bengkel akan mendapatkan *reward* dari main *dealer* motor Honda di Jawa Barat, yakni PT Daya Adicipta Motora. Dari laporan bulanan bengkel pada bulan Maret 2022 sampai bulan Februari 2023, bengkel AHASS 2569 dapat memenuhi target menyervis 1000 unit sepeda motor, hanya sebanyak satu kali, yaitu pada bulan April tahun 2022. Sedangkan untuk 11 bulan lainnya, bengkel belum dapat memenuhi target yang sudah ditentukan tersebut. Ilustrasi dari data tersebut dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Rekapitulasi Total Unit Sepeda Motor yang Dikerjakan

Pada grafik dapat dilihat bahwa target bengkel yang dapat tercapai hanya pada bulan April saja, dengan jumlah 1249 unit sepeda motor yang diservis. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik, hal tersebut pun dikarenakan pada bulan April terdapat *event* hari raya lebaran. Seringkali pada saat mendekati hari raya lebaran, pemilik kendaraan selalu menyervis kendaraannya sebelum mereka melakukan mudik ke kampung halamannya. Sedangkan untuk 11 bulan lainnya, bengkel masih belum mencapai target. Rata-rata jumlah unit sepeda motor yang diservis per bulannya pada 1 tahun terakhir ini tentu menurun jauh dari rata-rata jumlah unit sepeda motor yang dikerjakan pada 4-5 tahun yang lalu. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bengkel AHASS 2569 sedang mengalami masalah, yaitu menurunnya jumlah unit motor yang diservis per bulannya, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya target yang telah ditentukan. Oleh karena itu, Bengkel AHASS 2569 perlu melakukan evaluasi dan perbaikan sesegera mungkin.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah yang ada di Bengkel AHASS 2569 mengenai masalah penurunan jumlah pelanggan selama 4-5 tahun terakhir ini, dimulai dengan cara melakukan wawancara kepada pemilik bengkel dan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* atau pemilik dari bengkel tersebut, terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak bengkel. Keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan merujuk pada

ketidakpuasannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel AHASS 2569, contohnya seperti waktu tunggu yang lama, sikap montir yang tidak ramah dan tidak sopan, dan kurangnya ketelitian montir dalam bekerja.

Dalam mencari tahu dugaan lainnya yang mengakibatkan masalah di bengkel ini, peneliti melakukan *research* mengenai pendapat pelanggan pada *Google Review*. Pada *rating* di *Google Review*, Bengkel AHASS 2569 mendapatkan *rating* 4,1 dari 5, dengan total orang yang memberi *review* adalah sebanyak 237 orang. Keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan pada *Google Review* tersebut sebagian besar merujuk pada ketidakpuasan pelanggan mengenai kualitas layanan bengkel yang kurang baik. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan dan jumlah pelanggannya pun akan meningkat sehingga bengkel dapat memenuhi target yang sudah ditentukan. Perbaikan kualitas layanan ini juga dapat meningkatkan daya saing Bengkel AHASS 2569 di kalangan bengkel AHASS lainnya.

Selain *rating* yang terdapat pada *Google Review*, di *Google Review* juga terdapat komentar-komentar dari pelanggan yang menunjukkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan dari Bengkel AHASS 2569 ini. Berikut merupakan contoh keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan bengkel.

1. "Saya langganan ke bengkel ini, udah lebih dari 10x kunjungan. Tapi baru kali ini dibikin kecewa, saya datang ke sana dan tidak ada satupun dari mereka yang melayani. Saya menunggu sampai 15 menit, seperti orang bengong. Mereka sibuk dan asik sendiri-sendiri."
2. "Harus *respect* dengan konsumen, jangan saya datang malah motornya disuruh dijual di Facebook. Mau motor apa saja, berhak diservis di AHASS selama itu motornya Honda"
3. "Pertama kali servis disini pelayanannya bagus, mekaniknya ramah, dan cepat juga pengerjaannya. Tadi dapat Mas Saeful montirnya, beliau ramah menjelaskan kerusakan yang ada di motor saya. Maaf tapi untuk servis yang kedua sangat tidak memuaskan sekali, motor saya jadi sering mati, ada oli tumpah tumpah terkena bagian motor. Terus entah cairan apa ada di bagian bawah stang itu cukup banyak dan tidak di lap sama sekali. Saya harap semoga setiap montir bisa bekerja dengan rapi dan cepat, sesuai dengan prosedur yang berlaku di Honda."

4. "Saya pernah dua kali ke tempat ini untuk ganti *part* di karburator, karena bensin saya sering bocor tidak jelas. Jadi mas-mas yang ngerjain bilang selangnya bermasalah atau apakah itu nama penyambung yang ada kaitanya sama selang bensin, dan harus diganti. Setelah diganti, ternyata baru dipakai seminggu atau dua minggu pokoknya, sudah bocor lagi bensin motor saya. Alhasil, setelah saya balik yang kedua dengan kondisi yang sama, montirnya bilang, kalau yang sekarang mereka ga pakai selang dan penghubung nya. Karena sudah tidak bisa dipasangkan lagi. Sudah dol. Maksud saya gini, montir yang ngerjain ga tau gimana, antara ga enakan ngomong sama saya, atau sengaja motor saya jadi percobaan, atau dia memang ga tau. Saran, tolong lebih diperjelas SOP pengerjaan motor pelanggan. Terima kasih."
5. "Belum juga dicek, montir sudah menentukan kerusakan motor dengan harga yang besar."
6. "Seperti main-main kerjanya. memberi harga berubah-ubah. Dari 86 ribu menjadi 105 ribu, pas ada seniornya sambil ketawa-ketawa berubah lagi menjadi 130 ribu. Saya jadi ragu dan merasa dipermainkan. Alhasil saya *cancel* saja, kapok deh kesana."
7. "*Tune up* scoopy karbu tapi karburatornya tidak diservis, sedangkan saya bayar ongkos *tune up!*"
8. "Hati-hati montirnya tidak jujur. Hanya ingin mendapat uang tip lebih."
9. "Kurang puas, beda sama AHASS lain di Ciparay, saya lebih puas."
10. "Maaf pelayanannya tidak ramah dan tidak sopan ngelayaninnya, seperti mau tidak mau. Saya itu bayar, bukan gratis."
11. "Baut oli pembuangan tidak dikencangkan, dapat berakibat fatal kalau oli tumpah."
12. "Montir masih muda-muda semua, pelayanan tidak sebaik dari AHASS lain."
13. "Semoga pelayanannya lebih baik."
14. "Servisnya cepat, pelayanan langsung maupun tidak langsung bagus, hanya tempatnya kurang luas."
15. "Tempatnya tidak terlalu besar, servis cepat, cukup lengkap, cukup bersih. Pembayaran harusnya bisa debit, saat ini hanya kartu kredit."

16. “Pelayanan cukup memuaskan, kebersihan lokasi kerja cukup, ruang tunggu konsumen kurang begitu nyaman, tapi masih dapat dimaklumi karena keterbatasan tempat.”

Berdasarkan hasil wawancara, setelah *owner* menerima keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, upaya yang dilakukan *owner* untuk mengatasi masalah tersebut hanya sebatas memberikan teguran kepada montirnya saja. Belum ada perbaikan kualitas pelayanan secara keseluruhan untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan kualitas pelayanan Bengkel AHASS 2569 lebih lanjut, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, memperbaiki *rating*-nya di internet, mencegah penurunan jumlah pelanggan, serta mencapai target yang sudah ditentukan.

Dalam hal ini, metode yang cocok digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS 2569 yaitu metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA merupakan metode yang digunakan dalam membandingkan seberapa besar celah antara kepuasan pelanggan ketika suatu atribut memiliki performansi yang rendah dengan dampak bagi kepuasan pelanggan ketika suatu atribut memiliki performansi yang lebih tinggi. Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA juga membantu perusahaan dalam upaya mengidentifikasi kinerja dari sebuah atribut terhadap kepuasan pelanggan, dan mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan performansi atribut tersebut.

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas, maka masalah-masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apa saja atribut layanan pada Bengkel AHASS 2569?
2. Apa saja atribut layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan?
3. Apa usulan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS 2569?

I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan dan asumsi yang digunakan. Batasan masalah digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti pada penelitian ini. Dengan ditetapkannya batasan

pada penelitian, diharapkan penelitian dapat menjadi lebih terfokus pada permasalahan. Berikut merupakan batasan pada penelitian yang dilakukan.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Bengkel AHASS 2569, tidak meneliti bengkel AHASS yang lainnya.
2. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan perbaikan saja, usulan yang diberikan juga tidak harus diimplementasikan secara langsung pada bengkel.
3. Usulan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya yang dibutuhkan.

Selain pembatasan pada penelitian yang disebutkan, terdapat asumsi yang digunakan pada penelitian ini. Asumsi yang digunakan pada penelitian ini yaitu tidak adanya perubahan kebijakan sistem kerja pada Bengkel AHASS 2569 selama penelitian ini berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penelitian ini berfungsi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada Bengkel AHASS 2569. Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini.

1. Mengetahui atribut-atribut layanan yang terdapat pada Bengkel AHASS 2569.
2. Mengetahui atribut layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
3. Memberikan usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS 2569.

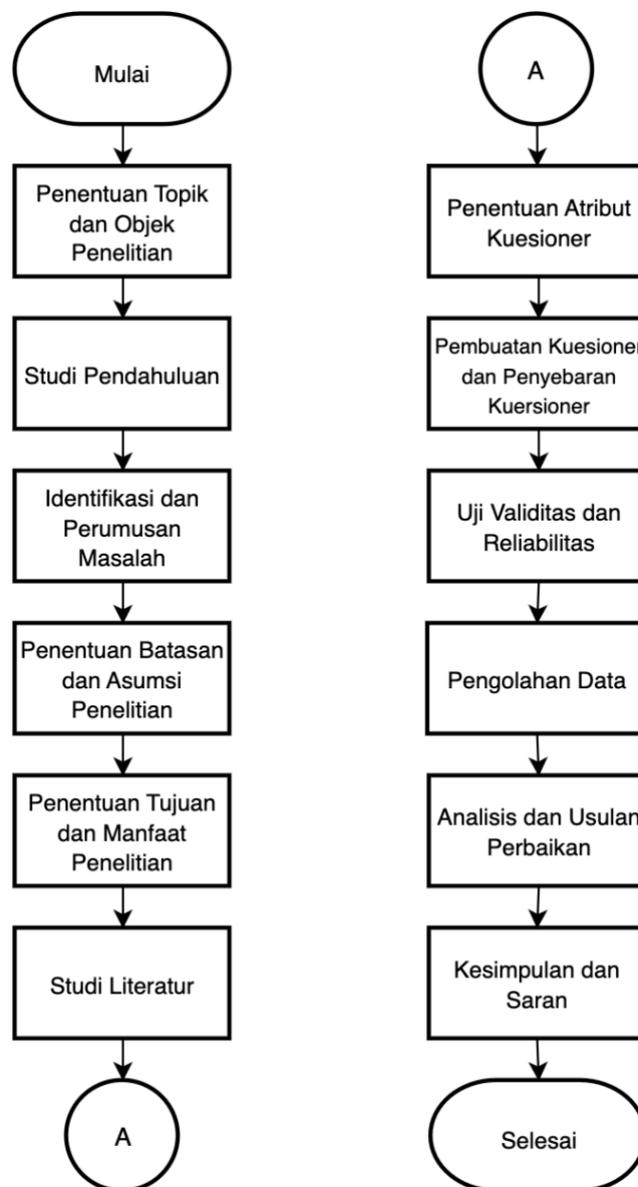
I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Bengkel AHASS 2569 ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta bengkel tersebut. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai tingkat kualitas pelayanan yang baik bagi sebuah bengkel. Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai tingkat kualitas pelayanan dalam industri jasa bengkel, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian serupa di masa mendatang. Di sisi lain, bagi pihak Bengkel AHASS 2569, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dan

pertimbangan bengkel dalam memperbaiki kualitas layanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS 2569, dilakukan dengan beberapa tahap. Agar penelitian ini dapat berjalan secara terarah dan sistematis, maka dibentuk sebuah metode penelitian. Gambar I.2 merupakan *flowchart* dari metodologi penelitian ini.



Gambar I.2 Flowchart Metodologi Penelitian

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Tahap pertama yang harus dilakukan oleh penulis adalah menentukan objek penelitian. Pada penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah Bengkel AHASS 2569. Setelah itu, topik akan ditentukan berdasarkan masalah yang sedang terjadi pada objek penelitian.

2. Studi Pendahuluan

Pada awal penelitian akan dilakukan observasi terhadap permasalahan yang sedang dialami oleh objek penelitian. Tahap ini akan melibatkan wawancara dengan pemilik dan pelanggan dari Bengkel AHASS 2569. Observasi ini memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran dari permasalahan yang akan diteliti.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, akan dilakukan pencarian penyebab terjadinya masalah yang dialami oleh objek penelitian. Tahap ini dilakukan setelah mengetahui gejala permasalahan atau permasalahan utama yang didapatkan dari studi pendahuluan. Selanjutnya akan dibuat rumusan masalah berdasarkan identifikasi sebelumnya.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi diperlukan agar penelitian berjalan sesuai dengan fokus atau cakupan permasalahan yang telah ditetapkan. Cakupan penelitian harus jelas agar hasil penelitian dapat memberikan usulan yang tepat sasaran.

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian dirancang berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya dan akan menjawab rumusan masalah tersebut. Kemudian akan dijabarkan pula manfaat penelitian yang akan didapatkan oleh penulis, pembaca, dan pihak Bengkel AHASS 2569.

6. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan pencarian literatur serta jurnal guna menambah pemahaman mengenai penelitian yang akan dilakukan sebagai referensi. Literatur yang akan digunakan adalah literatur yang berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen secara daring serta metode pengolahan data yang akan dilakukan. Literatur akan diambil dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, maupun internet.

7. Penentuan Atribut Kuesioner

Dalam tahapan ini dilakukan sebuah penentuan atribut atau indikator yang ingin peneliti ukur dalam penelitian. Atribut pada penelitian didapatkan dari hasil studi literatur.

8. Pembuatan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini akan dilakukan pembuatan kuesioner berdasarkan atribut-atribut penelitian yang sudah dirancang sebelumnya. Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Bengkel AHASS 2569 yang sudah memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan di bengkel tersebut.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah tepat atau belum. Selain itu, dilakukan juga uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi dari data yang diperoleh.

10. Pengolahan Data

Dilakukan perhitungan nilai kualitas pelayanan dari objek penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh, menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

11. Analisis dan Usulan Perbaikan

Setelah seluruh pengolahan data dilakukan, peneliti akan melakukan analisis terhadap hasil olahan data dan pengujian data. Berdasarkan hasil analisis data, akan diberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan yang tepat bagi Bengkel AHASS 2569.

12. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dalam melakukan sebuah penelitian adalah membuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil dari penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan di awal. Sedangkan, saran berisikan masukan dari peneliti untuk penelitian selanjutnya.