

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI  
BENGKEL MAHAKAM MOTOR SUKABUMI DENGAN  
MENGUNAKAN *MODIFIED IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Anastasya Irawati Samarda

NPM : 2013610123



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Anastasya Irawati Samarda  
NPM : 2013610123  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Layanan di Bengkel Mahakam Motor Sukabumi dengan Menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2017

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing Pertama

(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)

Pembimbing Kedua

(Fran Setiawan, S.T., M.Sc.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anastasya Irawati Samarda

NPM : 2013610123

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI BENGKEL MAHAKAM  
MOTOR SUKABUMI DENGAN MENGGUNAKAN *MODIFIED IMPORTANCE  
PERFORMANCE 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, 10 Juli 2017

Anastasya Irawati S  
2013610123

## ABSTRAK

Pada zaman ini, setiap perusahaan jasa perlu untuk mementingkan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada konsumen. Konsumen akan cenderung membagikan pengalamannya kepada orang lain, baik pengalaman yang positif maupun yang negatif. Oleh karena itu, setiap perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanannya. Salah satu unit usaha yang harus memperhatikan kualitas pelayanannya adalah bengkel Mahakam Motor. Bengkel Mahakam Motor merupakan bengkel motor yang sudah berdiri semenjak tahun 2011. Bengkel tersebut bukan hanya melakukan servis saja, tetapi terdapat banyak *spare part* yang dijual juga. Bengkel Mahakam Motor termasuk ke dalam perusahaan jasa, akan tetapi sampai saat ini pemilik tidak memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan tidak pernah mengetahui apa yang dirasakan oleh konsumennya. Berdasarkan hasil penelitian, ternyata diperoleh beberapa keluhan dari konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Mahakam Motor. Selain itu, tanpa disadari terdapat bengkel pesaing yang selama ini menjadi salah satu penyebab konsumennya jarang kembali lagi.

Menurut konsumen, performansi dari bengkel pesaing lebih baik dibandingkan dengan performansi dari bengkel Mahakam Motor. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan di bengkel Mahakam Motor agar mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA), untuk mengetahui atribut mana saja yang akan menjadi prioritas untuk diperbaiki. Berdasarkan hasil pemetaan atribut ke dalam matriks MIPA diperoleh 15 atribut di kuadran III yang perlu untuk diperbaiki segera. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor, maka diberikan usulan perbaikan berdasarkan *fishbone diagram* untuk atribut-atribut tersebut. Terdapat 30 usulan perbaikan yang diberikan, yaitu membuat jadwal untuk penitipan motor, memindahkan susunan motor, memindahkan barang-barang yang tidak berkaitan secara langsung dengan bengkel, mengganti kursi menunggu menjadi kursi yang ada sandaran dan tinggi tempat duduknya kurang lebih 40 cm dari lantai, memasang kipas angin di ruang tunggu, dan lainnya. Berdasarkan usulan-usulan tersebut, terdapat 25 usulan yang diterima oleh pihak bengkel Mahakam Motor.

## **ABSTRACT**

*These days, every service companies need to emphasize the service quality they give to their customer. Customers tend to share their experiences to others, whether the good ones or the bad ones. Therefore, every companies especially ones that engaged in the service sector must pay attention to their service quality. One of the companies or stores which have to pay attention about its service quality is Mahakam Motor repair shop. Mahakam Motor repair shop has been established since 2011. The repair shop doesn't only do services, but also sells spare parts. Mahakam repair shop is a service company, but owner still doesn't pay attention to the customer and never know how the customer feel about the service. Based on research, there are several complaints from the customer about the service quality of Mahakam Motor repair shop. Beside that, there are rival repair shops which has been one of the causes of its customers rarely coming back.*

*According to the customers, the performances of competitor repair shops is better than Mahakam repair shop's. Therefore, improvements need to be made to the service quality of Mahakam Motor repair shop. The method used in this research, Modified Importance Performance Analysis (MIPA), is used to know which attributes will be priority to be improved. Based on attribute mapping to MIPA matrices, there are 15 attributes in third quadrant which have to be improved as soon as possible. To improve the service quality of Mahakam Motor, there are some suggestions for improvement based on fishbone diagram for those attributes. There are 30 suggestions that is given, which are making schedules for motorcare, moving the order of the motorcycles, moving the items that are not directly related to the repair shop, changing the waiting seat into chairs with backrests and seats with the seating height of approximately 40 cm from the floor, installing a fan in the waiting room, and others. Based on those proposals, there are 25 proposals received by the workshop Mahakam Motor.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir yang berupa skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Bengkel Mahakam Motor Sukabumi dengan Menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sebagai seorang Sarjana Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Selama melakukan penyusunan tugas akhir, terdapat beberapa permasalahan yang harus dihadapi. Akan tetapi, terdapat banyak bantuan, saran, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak sampai penyusunan tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu. Oleh karena itu, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. dan Bapak Fran Setiawan S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberikan banyak masukan, dan memberikan dukungan serta motivasi selama penyusunan. Oleh karena itu, tugas akhir dapat diselesaikan dengan tepat waktu dikarenakan adanya dukungan dari dosen pembimbing.
2. Ibu Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidak skripsi yang telah memberikan beberapa masukan serta kritik yang membangun dan bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan berkaitan dengan latar belakang, identifikasi, tujuan, manfaat, dan metode yang sesuai untuk penelitian.
4. Pemilik bengkel Mahakam Motor yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian, selalu membantu penelitian yang berlangsung, dan merespon secara positif terhadap usulan yang diberikan.

5. Orang tua dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa selama pengerjaan tugas akhir agar dapat tepat waktu dan mendapatkan hasil yang memuaskan
6. Edwin Hartanto yang selalu mendampingi selama pengerjaan tugas akhir, mengingatkan jika ada kesalahan, selalu memberikan dukungan dan motivasi, teman berbagi ilmu satu sama lain, menyemangati, mendengarkan keluhan penulis, dan memberikan saran yang berguna bagi penulis.
7. Sylvani, Vony, dan Christian yang merupakan teman seperjuangan dengan memilih topik tugas akhir sama dengan penulis dan saling berbagi ilmu dan dukungan, sehingga membantu selama proses pengerjaan tugas akhir.
8. Saldy, Iwan, Mario, dan Vishnu yang selalu memberikan dukungan selama empat tahun perkuliahan, saling bertukar ide mengenai topik-topik tugas akhir yang akan dipilih, dan saling bertukar cerita satu sama lain.
9. Nico dan Hendra yang selalu menyemangati dan percaya bahwa penulis akan menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu, menyediakan waktu untuk mendengarkan penulis mengeluh, dan saling berbagi cerita selama tiga tahun.
10. Melisa, Febrika, Michelle, Devina, Vivian, Roza, Tyas, Lina, dan Arya yang selalu saling menyemangati sejak SMA, teman bercanda tanpa rasa malu, berbagi cerita dan keluhan selama perkuliahan, berbagi ide, dan teman-teman yang berisik.
11. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2013, terutama kelas B yang sudah menghabiskan waktu bersama selama empat tahun, teman berbagi cerita dan keceriaan bersama.

Demikian ucapan terimakasih yang penulis sampaikan, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi para pembaca serta bermanfaat juga bagi bengkel Mahakam Motor ke depannya dalam upaya meningkatkan kualitas jasa dan mempertimbangkan adanya pesaing. Penulis menyadari jika tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, sehingga saran dan kritik akan sangat diterima.

Bandung, 15 Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-6
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-6
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-7
1.6 Metodologi Penelitian .....	I-7
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa .....	II-2
II.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-3
II.4 <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	II-5
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> .....	II-9
II.6 Skala Pengukuran.....	II-10
II.7 Uji validitas dan Reliabilitas .....	II-13
II.7.1 Uji Validitas .....	II-13
II.7.2 Uji Reliabilitas .....	II-14
II.8 <i>Basic Tools</i> .....	II-14
II.9 <i>Visual Display</i> .....	II-16
<b>BAB III PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BENGKEL MAHAKAM</b>	
<b>MOTOR</b> .....	III-1
III.1 Penentuan Atribut Kualitas Jasa di Bengkel Mahakam Motor.....	III-1
III.2 Definisi Atribut .....	III-28



III.3 Penentuan Jumlah Responden .....	III-36
III.4 Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	III-37
III.5 Penyebaran Kuesioner .....	III-39
III.6 Rekapitulasi Profil Responden .....	III-39
III.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	III-42
III.8 Pemetaan Atribut ke Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> (MIPA) .....	III-44
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN</b> .....	IV-1
IV.1 Analisis Profil Responden .....	IV-1
IV.2 Analisis Pengolahan Data .....	IV-2
IV.3 Analisis <i>Modified Importance Performance Analysis</i> (MIPA) .....	IV-4
IV.4 Usulan Perbaikan .....	IV-6
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	V-1
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Keluhan-keluhan di Bengkel Mahakam Motor .....	I-4
Tabel II.1	Atribut-atribut Penelitian di Bengkel Motor .....	II-7
Tabel III.1	Hasil Wawancara terhadap Responden .....	III-2
Tabel III.2	Hasil Interpretasi Pengalaman Positif dan Negatif menjadi Atribut ...	III-5
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Jurnal Sutanto, 2011 .....	III-11
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Jurnal Patmawan et al. 2015 .....	III-12
Tabel III.5	Rekapitulasi Atribut Jurnal Elistina dan Naemah, 2011 .....	III-14
Tabel III.6	Rekapitulasi Atribut Jurnal Baidoo dan Odum-Awuakye, 2017 .....	III-15
Tabel III.7	Rekapitulasi Atribut CIT .....	III-16
Tabel III.8	Hasil Penggabungan dan Seleksi Atribut .....	III-17
Tabel III.9	Alasan Pemilihan Atribut .....	III-22
Tabel III.10	Rekapitulasi Atribut Terpilih .....	III-26
Tabel III.11	Uji Validitas Atribut .....	III-43
Tabel III.12	Hasil Rekapitulasi dan Rata-rata .....	III-45
Tabel III.13	Rekapitulasi Pengelompokan Atribut pada Matriks MIPA.....	III-47
Tabel IV.1	Contoh Tabel Pencatatan Jumlah Persediaan Barang .....	IV-33
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-40
Tabel IV.3	Hasil Keputusan Pemilik Mengenai Usulan Perbaikan.....	IV-43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian untuk Meningkatkan Kualitas Jasa di Bengkel Mahakam Motor .....	I-8
Gambar II.1	Matriks Metode MIPA.....	II-6
Gambar II.2	<i>Fishbone Diagram</i> .....	II-15
Gambar III.1	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Atribut Kumulatif .....	III-10
Gambar III.2	Grafik Usia Responden.....	III-40
Gambar III.3	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	III-40
Gambar III.4	Grafik Jenis Pekerjaan Responden .....	III-41
Gambar III.5	Grafik Frekuensi Responden yang Melakukan Servis di Bengkel Mahakam Motor .....	III-41
Gambar III.6	Grafik Frekuensi Responden yang Melakukan Servis di Bengkel Pesaing .....	III-42
Gambar III.7	Uji Reliabilitas untuk Performansi Bengkel Mahakam Motor .....	III-44
Gambar III.8	Uji Reliabilitas untuk Performansi Bengkel Pesaing .....	III-44
Gambar III.9	<i>Matriks Modified Importance Performance Analysis</i> .....	III-46
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu .....	IV-7
Gambar IV.2	Usulan Penempatan Motor .....	IV-9
Gambar IV.3	Penempatan Barang yang tidak Diperlukan .....	IV-10
Gambar IV.4	Usulan Perbaikan untuk Kursi Menunggu.....	IV-11
Gambar IV.5	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Ketersediaan Fasilitas Layanan .....	IV-12
Gambar IV.6	Posisi Penempatan Kursi.....	IV-13
Gambar IV.7	Usulan Stop Kontak Tambahan .....	IV-14
Gambar IV.8	Desain Cap Bengkel .....	IV-15
Gambar IV.9	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pelayanan Sesuai dengan yang Dijanjikan .....	IV-15
Gambar IV.10	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kecepatan Montir dalam Melakukan Servis .....	IV-17
Gambar IV.11	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Keahlian Montir .....	IV-18
Gambar IV.12	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kejelasan dalam Penyampaian Informasi kepada Konsumen .....	IV-20

Gambar IV.13	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Pelayanan yang Komunikatif dan Ramah.....	IV-21
Gambar IV.14	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Dapat Dipercaya untuk Melakukan Pekerjaan dengan Baik .....	IV-23
Gambar IV.15	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Teknisi Berpenampilan Rapih dan Menarik .....	IV-25
Gambar IV.16	Pakaian Montir .....	IV-26
Gambar IV.17	<i>Fishbone</i> Diagram Terdapat Garansi untuk Servis .....	IV-27
Gambar IV.18	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Kebersihan Motor Setelah Diservis ..	IV-28
Gambar IV.19	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Kesigapan Montir dalam Melayani Konsumen .....	IV-30
Gambar IV.20	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Tidak Harus Menunggu Lama untuk Dilayani .....	IV-32
Gambar IV.21	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Jumlah Montir yang Memadai .....	IV-34
Gambar IV.22	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut Kebersihan Toilet untuk Konsumen..	IV-35
Gambar IV.23	<i>Visual Display</i> untuk Menjaga Kebersihan Toilet .....	IV-37
Gambar IV.24	Posisi Penempatan <i>Visual Display</i> untuk Menjaga Kebersihan Toilet .....	IV-38
Gambar IV.25	<i>Visual Display</i> untuk Menyiram <i>Closet</i> setelah Digunakan .....	IV-38
Gambar IV.26	Posisi Penempatan <i>Visual Display</i> untuk Menyiram <i>Closet</i> setelah Digunakan .....	IV-39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....	A - 1
Lampiran B	Rekapitulasi Profil Responden .....	B - 1
Lampiran C	Tingkat Kepentingan .....	C - 1
Lampiran D	Rekapitulasi Tingkat Performansi Bengkel Mahakam Motor...	D - 1
Lampiran E	Rekapitulasi Tingkat Performansi Bengkel Pesaing.....	E - 1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya, setiap perusahaan perlu mementingkan bagaimana cara melayani konsumennya terutama bagi perusahaan jasa. Bukan hanya perusahaan jasa besar saja yang harus memikirkan hal tersebut, usaha kecil maupun menengah juga perlu mementingkan aspek pelayanan sehingga mampu membuat konsumennya merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2012:10), kepuasan mencerminkan pertimbangan seseorang dari suatu kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Jika kinerja yang dilakukan jauh dari harapan konsumen, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika kinerja yang dilakukan dirasa cocok oleh konsumen, maka konsumen merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut yang mampu meningkatkan loyalitas dari konsumen terhadap perusahaan yang bersangkutan. Performansi yang dianggap baik oleh konsumen dapat menjadi sebuah kunci dalam membangun loyalitas. Oleh karena itu, pelayanan dirasa menjadi salah satu hal yang penting bagi sebuah perusahaan.

Konsumen akan membagikan pengalamannya kepada orang lain, baik saat menerima pelayanan dengan kualitas baik atau yang buruk. Berdasarkan hal tersebut maka setiap perusahaan jasa seharusnya berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Akan tetapi, tidak sedikit juga perusahaan jasa yang belum memberikan kualitas layanan dengan baik kepada konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mampu merencanakan bagaimana pelayanan yang akan diberikan kepada konsumennya serta bagaimana mengimplementasikannya agar mampu meningkatkan kualitas pelayanannya terutama yang baru ingin mendirikan sebuah perusahaan jasa.

Salah satu perusahaan jasa yang harus meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu bengkel sepeda motor. Pada umumnya bengkel sepeda motor tidak hanya menjual jasa servis saja melainkan menjual suku cadang juga. Akan tetapi, tidak semua bengkel motor mampu memenuhi permintaan dari konsumennya dan memberikan pelayanan dengan baik, yang mengakibatkan konsumen tidak ingin kembali lagi ke bengkel tersebut dan mencari bengkel lainnya yang dianggap memiliki kelebihan-kelebihan yang mampu memuaskan para konsumennya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dan perbaikan dari segi kualitas layanan pada bengkel tersebut.

Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan terhadap sebuah bengkel sepeda motor di Sukabumi, yaitu bengkel Mahakam Motor. Bengkel tersebut menjual *sparepart* untuk sepeda motor serta menjual jasa servis juga. Jasa servisnya dapat berupa servis rutin, penggantian suku cadang, turun mesin, dan sebagainya. Bengkel Mahakam Motor sudah berdiri sejak tahun 2011 dan hanya memiliki seorang montir serta dua orang pemilik.

Dikarenakan montir di bengkel Mahakam Motor hanya satu orang, terkadang jika montir sedang melakukan servis yang memakan waktu lama seperti saat turun mesin, maka konsumen lainnya tidak jadi melakukan servis. Selain itu, di daerah tersebut terdapat lebih dari satu bengkel motor yang sejenis yang memungkinkan konsumen cepat beralih. Bahkan pada sisi seberang, terdapat satu bengkel sepeda motor yang sejenis dengan bengkel Mahakam Motor, yaitu bengkel X. Bengkel X memiliki montir sebanyak tiga orang dan setiap harinya tidak sedikit orang yang melakukan servis di bengkel tersebut. Menurut pemilik dari bengkel X, konsumen yang datang lebih sering melakukan servis dibandingkan dengan membeli *sparepart*. Hal tersebut dikarenakan, suku cadang yang dimilikinya tidak lengkap jika dibandingkan dengan bengkel Mahakam Motor.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu dari konsumen yang melakukan servis di bengkel X diketahui bahwa bengkel X memiliki kelebihan, yaitu montir di bengkel tersebut lebih dari satu orang sehingga dapat melayani beberapa konsumen sekaligus. Selain itu, montir-montir di bengkel X terbilang komunikatif sehingga mampu untuk mendengarkan serta menjawab keluhan-keluhan konsumen, konsumen dapat berinteraksi secara langsung dengan montir yang melakukan servis terhadap motornya. Menurut

konsumen dari bengkel X, pemilik bengkel X serta montirnya terbilang lebih cepat tanggap terhadap para konsumennya dan lebih mudah akrab. Bengkel X merupakan pesaing dari bengkel Mahakam Motor dikarenakan kedua bengkel tersebut memiliki target pasar yang sama, dimana mereka sama-sama menargetkan untuk konsumen yang menengah ke bawah.

Selain dikarenakan adanya bengkel pesaing tersebut, menurut pemilik dari bengkel Mahakam Motor tidak banyak konsumen yang kembali lagi untuk melakukan servis di bengkelnya. Konsumen yang kembali hanya untuk membeli suku cadang dan memilih untuk membawa pulang barangnya tanpa melakukan pemasangan di bengkel langsung. Penelitian yang dilakukan lebih kepada orang-orang yang sudah pernah melakukan servis sepeda motornya di bengkel Mahakam Motor. Dari sepuluh orang yang sudah pernah melakukan servis di bengkel Mahakam Motor, tujuh orang memutuskan untuk mencoba bengkel lain. Menurut mereka montir di bengkel Mahakam Motor tidak cukup jika hanya satu orang karena dapat membuat konsumen menunggu lama, selain itu montirnya dianggap tidak komunikatif. Konsumen di bengkel Mahakam Motor sebagian besar konsumen-konsumen baru dan ketika sudah merasakan kurang lebih dua sampai tiga kali ada beberapa yang memutuskan untuk pindah ke bengkel lain.

Montir di bengkel Mahakam Motor juga sulit untuk menanggapi jika konsumen bercerita tentang keluhan-keluhannya dan hanya langsung memperbaiki sepeda motornya saja tanpa memberitahu apa yang menjadi penyebab dasarnya. Sehingga, komunikasi lebih banyak dilakukan dengan pemilik dibandingkan dengan montir yang menangani langsung. Selain itu, terkadang montir tidak memberitahu jika ada hal lainnya yang rusak. Hal tersebut yang paling membuat konsumen merasa segan untuk kembali ke bengkel Mahakam Motor. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai masalah kualitas layanan yang diberikan dari bengkel Mahakam Motor untuk mampu memuaskan konsumennya.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diketahui bahwa bengkel Mahakam Motor memiliki masalah mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel tersebut kepada konsumennya. Pemilik bengkel Mahakam Motor itu sendiri sebenarnya ingin memberikan pelayanan yang mampu memuaskan



konsumennya, akan tetapi mereka tidak mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan konsumen itu sendiri. Pemilik bengkel belum pernah mendengar keluhan konsumen secara langsung. Selain itu, pemilik juga tidak pernah berbicara dengan konsumennya perihal kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menjadi kelemahan dari pemilik bengkel, dimana pemilik secara tidak langsung kurang peduli terhadap pendapat dari konsumen. Sehingga pemilik tidak mengetahui apa yang dianggap tidak baik menurut konsumen.

Dikarenakan pemilik belum melakukan tindakan untuk memperbaiki kualitas layanan dari bengkelnya, maka penelitian ini bertujuan untuk membantu pemilik dari bengkel Mahakam Motor agar membuat konsumennya merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Dalam upaya untuk membantu bengkel Mahakam Motor, maka dilakukan proses evaluasi terlebih dahulu mengenai masalah yang dihadapi oleh bengkel tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik maka diketahui bahwa tidak ada perbaikan yang pernah dilakukan dari segi kualitas layanan. Selain itu, dari sepuluh orang konsumen yang diwawancarai terdapat beberapa keluhan mengenai kualitas layanan yang diberikan di bengkel Mahakam Motor tersebut. Keluhan-keluhan tersebut terdapat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Keluhan-keluhan di bengkel Mahakam Motor

No	Keluhan	Jumlah
1	Jumlah kursi menunggu yang terbatas	7
2	Kursi yang terlalu tinggi dan tidak ada sandaran	3
3	Tidak ada cap dari bengkel	5
4	Montir hanya satu orang	7
5	Pemasangan komponen yang longgar	2
6	Montir kurang berpengalaman	7
7	Montir yang tidak komunikatif	5
8	Ruang tunggu yang panas	5
9	Tidak tersedianya makanan dan minuman selain kopi	5
10	Kamar mandi yang kurang bersih	5
11	Montir melakukan servis dalam waktu yang lama	6
12	Keluhan tidak seluruhnya diperbaiki	4
13	Tidak adanya garansi untuk servis	5

Berdasarkan keluhan-keluhan yang terdapat pada Tabel I.1, dapat diketahui bahwa terdapat 13 jenis keluhan berdasarkan pengalaman responden yang sudah pernah melakukan servis di bengkel Mahakam Motor. Oleh karena itu, berdasarkan keluhan-keluhan tersebut semakin terlihat bahwa bengkel Mahakam Motor memiliki permasalahan dari segi kualitas layanan. Bukan hanya adanya pengaruh dari pesaing saja, tetapi bengkel Mahakam Motor sendiri memiliki kualitas pelayanan yang belum baik menurut konsumennya. Hal itu yang mengakibatkan terdapat peranan dari pesaing yang mengakibatkan konsumennya tidak kembali lagi ke bengkel Mahakam Motor untuk melakukan servis.

Langkah selanjutnya, dilakukan studi literatur dengan melihat dari beberapa penelitian mengenai kualitas layanan yang sudah pernah dilakukan di bengkel motor juga. Terdapat empat studi literatur yang ditemukan, dua jurnal berasal dari dalam negeri dan dua lainnya berasal dari luar negeri. Penelitian-penelitian tersebut dilakukan oleh Elistina dan Naemah (2011), Sutanto (2011), dan Patmawan et al. (2015), serta Baidoo dan Odum-Awuakye (2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Elistina dan Naemah terdapat 29, diantaranya peralatan yang *modern*, penampilan fisik bengkel yang menarik, penampilan mekanik yang sesuai, dan lain-lain. Menurut Sutanto terdapat 22 atribut, diantaranya peralatan bengkel yang lengkap dan *modern*, lingkungan yang bersih dan sehat, teknisi bengkel berpenampilan rapih dan menarik, dan lain-lain. Menurut Baidoo dan Odum-Awuakye terdapat 11 atribut, diantaranya peralatan yang *modern*, fasilitas fisik yang menarik secara visual, memiliki penampilan yang rapih secara personel, dan lain-lain. Menurut Patmawan et al. terdapat 23 atribut, diantaranya tingkat kebisingan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, tersedianya lahan parkir, dan lain-lain. Akan tetapi, tidak semua atribut tersebut penting dan mampu untuk meningkatkan kualitas layanan menurut konsumen.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka diperlukan metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) untuk mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor, dengan membandingkan antara performansi bengkel Mahakam Motor dan performansi bengkel pesaingnya. Menurut Yavas & Shemwell (2001), metode MIPA memiliki

kelebihannya tersendiri, yaitu terdapat penilaian performansi antara sebuah perusahaan dengan perusahaan yang menjadi pesaingnya. Dengan menggunakan metode MIPA, maka dapat diketahui bagaimana penilaian performansi untuk bengkel Mahakam Motor dan bengkel pesaing menurut konsumen yang sudah pernah melakukan servis di kedua bengkel tersebut.

Dengan melakukan hal tersebut, maka dapat dilakukan perbaikan untuk atribut yang lebih buruk dibandingkan dengan bengkel pesaingnya, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dari bengkel Mahakam Motor. Selanjutnya, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang ada di bengkel Mahakam Motor sebagai berikut.

1. Apa saja atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki agar mampu meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat batasan dan asumsi yang digunakan untuk membantu berjalannya proses penelitian sampai dengan pembuatan usulan perbaikan untuk permasalahan yang ada. Selain itu, batasan dan asumsi juga dibuat karena adanya keterbatasan waktu untuk penelitian. Batasan masalah yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu usulan perbaikan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.

Selain batasan masalah, terdapat juga asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu seluruh konsumen mendapatkan pelayanan yang sama dari bengkel Mahakam Motor, tidak ada perbedaan layanan yang diberikan kepada konsumen tertentu.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan di bengkel Mahakam Motor. Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini.

1. Mengetahui atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.

2. Mengetahui prioritas utama untuk atribut yang perlu diperbaiki agar meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.
3. Menghasilkan usulan perbaikan yang dapat diterapkan, sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat bagi bengkel Mahakam Motor serta bagi pembaca. Berikut merupakan beberapa manfaat dari penelitian ini bagi bengkel Mahakam Motor.

1. Mahakam Motor dapat mengetahui mengenai keluhan-keluhan dari konsumennya yang tidak dapat disampaikan secara langsung kepada pemilik.
2. Mahakam Motor mengetahui bagaimana cara mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan konsumennya, sehingga mampu memperbaiki kualitas layanannya.

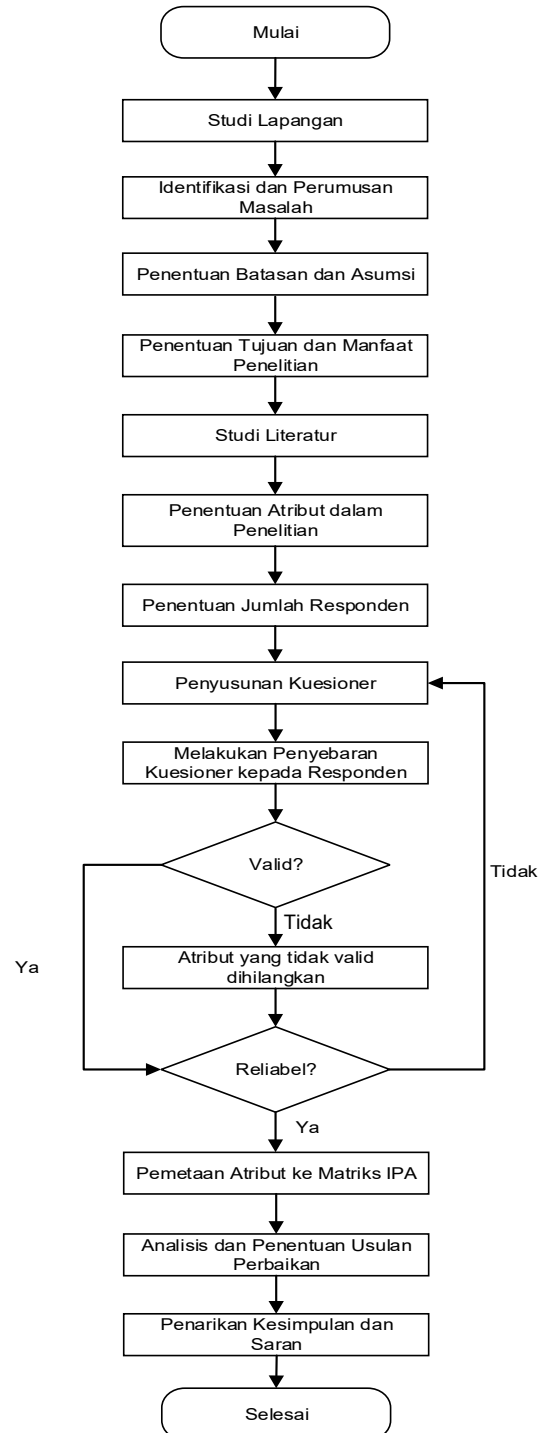
Berikut merupakan beberapa manfaat dari penelitian ini bagi para pembaca.

1. Pembaca mengetahui salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam sebuah usaha jasa, yang membandingkan dengan pesaing.
2. Pembaca mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan dalam sebuah usaha jasa.
3. Pembaca dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan bagi penelitian yang serupa agar mampu mengembangkan usulan perbaikan bagi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor, yang biasa disebut dengan metodologi penelitian. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penelitian akan lebih terstruktur serta lebih jelas apa saja yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Pada Gambar 1.2 terdapat metodologi penelitian yang menunjukkan tahapan-tahapan selama penelitian

berlangsung dalam upaya untuk membantu bengkel Mahakam Motor meningkatkan kualitas layanannya.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Bengkel Mahakam Motor

Berdasarkan Gambar 1.2, berikut merupakan penjelasan dari setiap langkah-langkah metodologi penelitian tersebut.

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan penelitian secara langsung ke bengkel Mahakam Motor. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui informasi umum tentang bengkel Mahakam Motor serta informasi penting yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut kepada para konsumennya. Selain itu, dilakukan juga wawancara dengan pemilik dan beberapa konsumen yang melakukan servis sepeda motornya di bengkel Mahakam Motor. Hasil wawancara tersebut dapat membantu jalannya penelitian.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan pada studi pendahuluan, terdapat beberapa keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh bengkel Mahakam Motor. Berdasarkan keluhan-keluhan dari para konsumen, maka dapat dibuat identifikasi dan perumusan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.

3. Penentuan Batasan dan Asumsi

Pada setiap penelitian biasanya terdapat beberapa batasan serta asumsi yang dapat membantu dan meringankan penelitian serta pengambilan data pada objek penelitian. Terdapat beberapa hal yang sulit untuk dihindari, sehingga pada penelitian kali ini diperlukan juga beberapa batasan dan asumsi yang dapat membantu jalannya penelitian sampai pembuatan usulan perbaikan untuk masalah yang ada di bengkel Mahakam Motor.

4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Terdapat tujuan dari setiap penelitian yang mampu menjawab rumusan masalah yang ada. Tujuan penelitian tersebut menjadi hal utama yang harus diselesaikan dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat juga manfaat dari penelitian ini yang ditujukan bagi bengkel Mahakam Motor sendiri serta bagi para pembaca yang mungkin akan melakukan penelitian serupa.

5. Studi Literatur

Topik dari penelitian kali ini yaitu kualitas layanan, dengan judul usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor. Berdasarkan topik dan judul tersebut, perlu dilakukan studi literatur dengan mencari teori-teori yang berkaitan dengan kualitas layanan agar dapat membantu

dalam melakukan pengolahan data serta mampu mengetahui metode apa yang cocok digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

6. Penentuan Atribut dalam Penelitian

Setelah melakukan studi literatur, selanjutnya dapat dilakukan penentuan atribut yang relevan untuk mengukur kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor. Penentuan atribut tersebut dengan cara melakukan wawancara terhadap beberapa responden yang pernah melakukan servis di bengkel tersebut.

7. Penentuan Jumlah Responden

Pada penelitian ini juga diperlukan untuk menentukan jumlah responden yang nantinya akan dibagikan kuesioner. Penentuan jumlah responden harus mampu untuk mewakili populasi yang ada. Dikarenakan terdapat beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh responden, sehingga penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

8. Penyusunan Kuesioner

Setelah menentukan jumlah responden yang akan dibagikan kuesioner, selanjutnya menyusun kuesioner yang berkaitan dengan atribut-atribut yang sudah diperoleh. Pertanyaan yang ada dalam kuesioner harus mencakup seluruh atribut yang ada, sehingga diharapkan seluruh masalah yang ada mampu untuk diselesaikan.

9. Melakukan Penyebaran Kuesioner kepada Responden

Setelah menyusun kuesioner, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang ada. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan kepada orang yang sudah pernah atau sedang melakukan servis di bengkel Mahakam Motor, serta bersedia untuk meluangkan waktunya. Penyebaran kuesioner dilakukan di bengkel Mahakam Motor secara langsung dan tidak dilakukan di tempat lain, agar jawaban yang diperoleh dapat lebih sesuai dengan kenyataan.

10. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan data hasil kuesioner yang ada, selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari setiap pertanyaan yang ada. Pengujian tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan hal-hal yang ingin diukur dan dikatakan reliabel jika menunjukkan hasil yang

konsisten saat menggunakan alat ukur yang sama. Jika terdapat atribut yang tidak valid, maka atribut tersebut dihilangkan dan kemudian diuji kembali reliabilitasnya. Jika kuesioner tidak reliabel maka akan dilakukan penentuan atribut kembali untuk memperbaiki pernyataan dalam kuesioner agar dapat lebih mudah dimengerti oleh responden.

11. Pemetaan Atribut ke Matriks *Importance Performance Analysis* (MIPA)

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, atribut-atribut yang ada dipetakan ke dalam matriks MIPA. Pemetaan tersebut bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, sehingga perbaikan yang dilakukan memang benar-benar sesuai dengan penilaian dari konsumen terhadap performansi dan tingkat kepentingan setiap atributnya.

12. Analisis dan Penentuan Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dilakukan analisis terhadap atribut yang diperoleh, analisis terhadap hasil dari kuesioner, analisis pengolahan data, dan analisis matriks MIPA. Setelah melakukan proses analisis, kemudian selanjutnya dapat dibuat usulan perbaikan untuk setiap atribut yang terdapat dalam kuadran III di matriks MIPA. Usulan perbaikan tersebut selanjutnya dikonsultasikan dengan pemilik, apakah pemilik akan menyetujui, mempertimbangkan, atau menolak usulan perbaikan yang diberikan. Usulan perbaikan yang diberikan tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.

13. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dari penelitian ini, dilakukan penarikan kesimpulan secara keseluruhan yang menjawab tujuan dari penelitian ini. Selain itu, diberikan saran juga yang berguna bagi pemilik bengkel Mahakam Motor dan bagi penelitian selanjutnya, dengan tujuan penelitian tersebut dapat lebih lengkap dan lebih berkembang lagi.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini. Sistematika penulisan tersebut terdiri dari lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran



## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori-teori dasar yang dapat mendukung penelitian, analisis, serta usulan yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor. Teori-teori tersebut akan digunakan sebagai acuan untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan dari sebuah permasalahan.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisikan data-data yang sudah dikumpulkan saat melakukan penelitian ke bengkel Mahakam Motor, yang kemudian data tersebut akan diolah. Berdasarkan data yang ada dapat dilakukan penentuan atribut, pembuatan serta penyebaran kuesioner, melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk kuesioner tersebut, dan kemudian dilakukan pemetaan atribut ke dalam matriks *Modified Importance Performance Analysis*.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini berisikan analisis dari pengolahan data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya. Setelah analisis, selanjutnya dibuat usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang menjadi prioritas dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan di bengkel Mahakam Motor.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan. Selain itu, terdapat juga saran yang diberikan untuk bengkel Mahakam Motor serta untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih baik.