

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI BENGKEL  
SUZUKI CABANG TAMAN KOPO INDAH DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Calvin Deo Gunawan

NPM : 2013610111



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Calvin Deo Gunawan  
NPM : 2013610111  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : **USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI BENGKEL SUZUKI CABANG  
TAMAN KOPO INDAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 19 Januari 2018

**Ketua Program Studi  
Teknik Industri**

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

**Pembimbing**

(Yani Herawati, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



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

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,  
Nama : Calvin Deo Gunawan  
NPM : 2013610111

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI BENGKEL SUZUKI CABANG TAMAN  
KOPO INDAH 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, 3 Januari 2018

Calvin Deo Gunawan  
2013610111

## ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu, industri layanan jasa bengkel semakin berkembang dengan pesat. Hal tersebut menyebabkan adanya persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha dalam mendapatkan perhatian pelanggan untuk menggunakan jasa bengkel. Salah satu jasa layanan bengkel yang bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan adalah bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah yang menjadi objek penelitian kali ini. Pada beberapa tahun terakhir, bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah mengalami penurunan jumlah pelanggan. Menurut pemilik bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah, salah satu yang menyebabkan penurunan ini adalah rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan terkait layanan yang disampaikan oleh pelanggan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

Pada penelitian ini digunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode ini digunakan untuk mengetahui celah perbaikan yang diperoleh dari hasil analisis. Penentuan atribut dilakukan dengan menggunakan studi literatur dan wawancara dengan metode CIT, sehingga didapatkan 18 atribut. Selanjutnya dilakukan pemetaan matriks IGA untuk setiap atribut yang digunakan pada penelitian. Berdasarkan dari hasil pemetaan matriks IGA, prioritas perbaikan terdapat pada bagian kuadran I (*critical attribute*) dengan jumlah lima atribut. Atribut tersebut antara lain kenyamanan ruang tunggu (fasilitas dan suasana), keahlian montir, kelengkapan fasilitas layanan, dll. Selanjutnya akan dilakukan indentifikasi untuk mengetahui akar permasalahan dari masing-masing atribut tersebut. Setelah didapatkan akar permasalahan, akan dilakukan pemberian usulan perbaikan dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Terdapat 16 usulan perbaikan yang telah diterima dan menjadi bahan pertimbangan oleh pemilik dari bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Usulan-usulan tersebut antara lain menyediakan pendingin ruangan, melakukan penyusunan tata letak yang baik, dan memberi batasan antara ruang produk dengan ruang tunggu, dll. Dengan dilakukan perbaikan ini diharapkan kepuasan pelanggan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah dapat meningkat.

## **ABSTRACT**

*As time goes by, the service industry workshop is growing rapidly. This causes an increasingly tight competition between business actors in getting the attention of customers to use the services of the workshop. One of the workshop services that compete to get the customer's attention is the Suzuki branch of Taman Kopo Indah which became the object of this research. In recent years, Suzuki branch offices Kopo Indah Park decreased the number of customers. According to the owner of the Suzuki branch of Taman Kopo Indah, one of the causes of this decline is the low quality of service provided by the Suzuki branch of Taman Kopo Indah. This is evidenced by the number of complaints related to services delivered by customers. Complaints submitted by customers shows that there is customer dissatisfaction in the Suzuki branch offices Taman Kopo Indah.*

*This research used Improvement Gap Analysis (IGA) method. This method is used to find out the improvement gap obtained from the analysis. The attribute determination was done by using literature study and interview with CIT method, so that 18 attributes were obtained. Furthermore, mapping of IGA matrices for each attribute used in the research. Based on the mapping of the IGA matrix, the priority of improvement is in the quadrant I (critical attribute) with the number of five attributes. These attributes include the convenience of waiting room (facilities and atmosphere), mechanic's skill, completeness of service facility, etc. Next will be done to identify the identification of the root causes of each of these attributes. After obtaining the root of the problem, will be done giving the suggestion of improvement with the aim to increase customer satisfaction.*

*There are 16 proposed improvements that have been received and become consideration by the owner of the Suzuki branch offices Taman Kopo Indah. These proposals include providing cooling, good layout arrangement, and limiting the product space to the waiting room, etc. With this improvement is expected customer satisfaction Suzuki branch offices Taman Kopo Indah can increase.*

## 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 Layanan di Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Penulisan laporan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan. Penulisan laporan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, memberi saran-saran yang sangat berharga bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T.,M.T. dan Bapak Alfian, S.T.,M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk lebih menyempurnakan penelitian ini.
3. Bapak Paulus Hartanto, selaku *owner* dari Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah, yang telah memberikan kesempatan bagi Penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Kedua orangtua Penulis, yang selalu memberikan doa dan dukungan bagi Penulis.
5. Teman-teman Penulis: Jong William, Adrianus Vincent, Ardianto Mahadi, Ivan Reynaldi, Deva Nareswara, Handy Samanta, Vincentius N.K, Franskiskus Arnold, Eveline Kristi, Bonifasius, Hans Junius, Diartano, Yolanda Hartono, yang selalu memberikan nasihat, dan saran, bagi Penulis selama proses penulisan skripsi.
6. Teman-teman TI angkatan 2013, terutama kelas A yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan selama menempuh studi dari awal perkuliahan hingga lulus.

7. Seluruh masyarakat Teknik Industri serta dosen dan karyawan yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah disebutkan . Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari pihak tersebut, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan pula masukan berupa kritik dan saran yang dapat mendukung perbaikan di masa yang akan datang.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-4
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-6
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-7
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-7
1.6 Metodologi Penelitian .....	I-8
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Pengertian Layanan .....	II-1
II.2 Kualitas Layanan .....	II-1
II.3 Kepuasan Pelanggan .....	II-2
II.4 Teknik Pengumpulan Data .....	II-3
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT) .....	II-3
II.6 Penentuan Skala .....	II-4
II.7 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-8
II.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-9
II.9 Uji Reliabilitas .....	II-9
II.10 Uji Validitas.....	II-11
II.11 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) .....	II-13
II.12 <i>Visual Display</i> .....	II-15
II.13 Diagram Sebab-Akibat.....	II-16



<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>III-1</b>
III.1 Identifikasi Atribut.....	III-1
III.2 Pembuatan Kuesioner Penelitian .....	III-4
III.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian dan Penyebaran Kuesioner.....	III-6
III.4 Pengolahan Data .....	III-7
III.4.1 Profil Responden.....	III-8
III.4.2 Pengujian Reliabilitas .....	III-14
III.4.3 Pengujian Validitas.....	III-16
III.4.4 <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	III-17
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penentuan Atribut.....	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	IV-5
IV.3 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas.....	IV-6
IV.4 Analisis Profil Responden .....	IV-7
IV.5 Analisis Perhitungan <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	IV-9
IV.6 Analisis Matriks Kuadran I.....	IV-10
IV.6.1 Analisis Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu .....	IV-11
IV.6.2 Analisis Atribut Keahlian Montir.....	IV-12
IV.6.3 Analisis Atribut Kelengkapan Fasilitas Layanan .....	IV-13
IV.6.4 Analisis Atribut Kebersihan Fasilitas Layanan .....	IV-14
IV.6.5 Analisis Atribut Keramahan Montir Dalam Menghadapi Pelanggan.....	IV-14
IV.7 Analisis Matriks Kuadran II.....	IV-15
IV.7.1 Analisis Atribut Terdapat Garansi untuk Servis dan <i>Sparepart</i> .....	IV-15
IV.7.2 Analisis Atribut Kelengkapan Komponen Pada Motor Setelah di Servis.....	IV-16
IV.7.3 Analisis Atribut Pengecekan Kendaraan Secara Mendetail Waktu Servis.....	IV-16
IV.7.4 Analisis Atribut Kesigapan Petugas Jika Ada Keluhan ...	IV-17
IV.8 Analisis Matriks Kuadran III.....	IV-17
IV.8.1 Analisis Atribut Teknisi Bengkel Berpenampilan Rapih dan Menarik .....	IV-18

IV.8.2 Analisis Atribut Waktu Tunggu Untuk Dilayani.....	IV-18
IV.8.3 Analisis Atribut Lahan Parkir Untuk Motor yang Luas.....	IV-19
IV.8.4 Analisis Atribut Montir Dapat Dipercaya Untuk Melakukan Pekerjaanya Dengan Baik.....	IV-19
IV.9 Analisis Matriks Kuadran IV .....	IV-19
IV.9.1 Analisis Atribut Montir Memberikan Pelayanan Servis Dengan Cepat .....	IV-20
IV.9.2 Analisis Atribut Pelayanan yang Sesuai dengan yang Dijanjikan .....	IV-21
IV.9.3 Analisis Atribut Kebersihan Motor Setelah Servis.....	IV-21
IV.9.4 Analisis Atribut Ketersediaan Suku Cadang ( <i>Sparepart</i> ) .....	IV-22
IV.9.5 Analisis Atribut Kepedulian Petugas Dalam Menolong Pelanggan.....	IV-22
IV.10 Usulan Perbaikan Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah.....	IV-22
IV.10.1 Usulan Perbaikan Untuk Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu (Fasilitas dan Suasana) .....	IV-23
IV.10.2 Usulan Perbaikan Untuk Atribut Keahlian Montir .....	IV-27
IV.10.3 Usulan Perbaikan Untuk Atribut Kelengkapan Fasilitas Layanan (Ruang Tunggu dan Ruang Servis) .....	IV-28
IV.10.4 Usulan Perbaikan Untuk Atribut Kebersihan Fasilitas Layanan (Toilet, Ruang Tunggu, dan Ruang Servis).....	IV-33
IV.10.5 Usulan Perbaikan Untuk Atribut Keramahan Montir Dalam Menghadapi Pelanggan .....	IV-38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-3
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Wawancara Awal dari 20 Responden.....	I-4
Tabel III.1 Contoh Interpretasi Pernyataan Pelanggan Menjadi Atribut .....	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Atribut Pelayanan .....	III-3
Tabel III.3 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner .....	III-16
Tabel III.4 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Atribut .....	III-18
Tabel III.5 Hasil Rekapitulasi Pemetaan Atribut .....	III-20
Tabel IV.1 Rekapitulasi Pemetaan 5 Atribut pada Kuadran I.....	IV-11
Tabel IV.2 Rekapitulasi Pemetaan 4 Atribut pada Kuadran II.....	IV-15
Tabel IV.3 Rekapitulasi Pemetaan 4 Atribut pada Kuadran III.....	IV-17
Tabel IV.4 Rekapitulasi Pemetaan 5 Atribut pada Kuadran IV .....	IV-20
Tabel IV.5 Usulan <i>Form</i> Untuk Pengecekan Kondisi Fasilitas Ruang Tunggu dan Toilet .....	IV-32
Tabel IV.6 Usulan <i>Form</i> Untuk Pengecekan Kondisi Fasilitas Ruang Servis .....	IV-32
Tabel IV.7 Usulan Jadwal Pembersihan Fasilitas.....	IV-35
Tabel IV.8 <i>Form</i> Monitoring Kebersihan Fasilitas.....	IV-35
Tabel IV.9 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Pelanggan Servis Motor Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Tahun 2014-2016 .....	I-3
Gambar I.2 Metodologi Penelitian Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung .....	I-9
Gambar II.1 Hubungan Validitas dan Reliabilitas .....	II-12
Gambar II.2 Matriks IGA .....	II-15
Gambar II.3 Contoh Diagram Sebab-Akibat.....	II-17
Gambar III.1 Penentuan Jumlah Atribut .....	III-3
Gambar III.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Motor.....	III-8
Gambar III.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Umur Motor .....	III-9
Gambar III.4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan. ....	III-10
Gambar III.5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	III-10
Gambar III.6 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia Responden.....	III-11
Gambar III.7 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	III-12
Gambar III.8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran Setiap Bulan.....	III-13
Gambar III.9 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Melakukan Servis. ....	III-13
Gambar III.10 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Memilih Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah.....	III-14
Gambar III.11 Hasil Pengujian Reliabilitas. ....	III-15
Gambar III.12 Pemetaan Atribut pada Matriks IGA .....	III-19
Gambar IV.1 Diagram Sebab-Akibat Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu....	IV-24
Gambar IV.2 Keadaan Ruang Tunggu Saat Ini.....	IV-25
Gambar IV.3 Tata Letak Ruang Tunggu Saat Ini .....	IV-25
Gambar IV.4 Usulan Pendingin Ruangan .....	IV-26
Gambar IV.5 Usulan Tata Letak Ruang Tunggu .....	IV-27
Gambar IV.6 Diagram Sebab-Akibat Atribut Kelengkapan Fasilitas Layanan.....	IV-29

Gambar IV.7 Usulan Kondisi Fasilitas Ruang Tunggu.....	IV-31
Gambar IV.8 Diagram Sebab-Akibat Atribut Kebersihan Fasilitas Layanan ..	IV-33
Gambar IV.9 Tempat Sampah Usulan .....	IV-36
Gambar IV.10 Usulan <i>Visual Display</i> Didalam Toilet.....	IV-37
Gambar IV.11 Diagram Sebab-Akibat Atribut Keramahan Montir Dalam Menghadapi Pelanggan .....	IV-38

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A INTERPRETASI PENGALAMAN PELANGGAN.....	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN .....	B-1
LAMPIRAN C HASIL PENYEBARAN KUESIONER.....	C-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian terkait dengan layanan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

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

Seiring dengan perkembangan di era globalisasi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Kebutuhan tersebut dapat digolongkan menjadi kebutuhan primer, sekunder, tersier, dan perpindahan antar wilayah. Kebutuhan ini juga didukung dengan semakin berkembangnya teknologi dan alat transportasi. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa alat transportasi merupakan sebuah sarana yang cukup dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Karena alat transportasi membantu manusia dalam melakukan mobilisasi dengan waktu yang lebih cepat. Berkembangnya jumlah alat transportasi juga menyebabkan terjadinya perkembangan jumlah jasa layanan bengkel yang dikarenakan perawatan kendaraan sudah menjadi suatu kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia yang memiliki kendaraan. Jasa bengkel menyediakan jasa layanan yang membantu manusia dalam perbaikan atau perawatan mesin kendaraan.

Bertambah banyaknya alat transportasi yang digunakan oleh manusia menyebabkan terjadinya persaingan antar pelaku usaha dalam menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa bengkel. Persaingan ini disebabkan karena konsumen ingin mencari jasa bengkel yang menawarkan pelayanan yang lebih menguntungkan, baik dari segi kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan, dan dari segi harga.

Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah merupakan salah satu bengkel yang menyediakan jasa servis kendaraan yang berpusat di daerah Taman Kopo Indah Bandung. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah

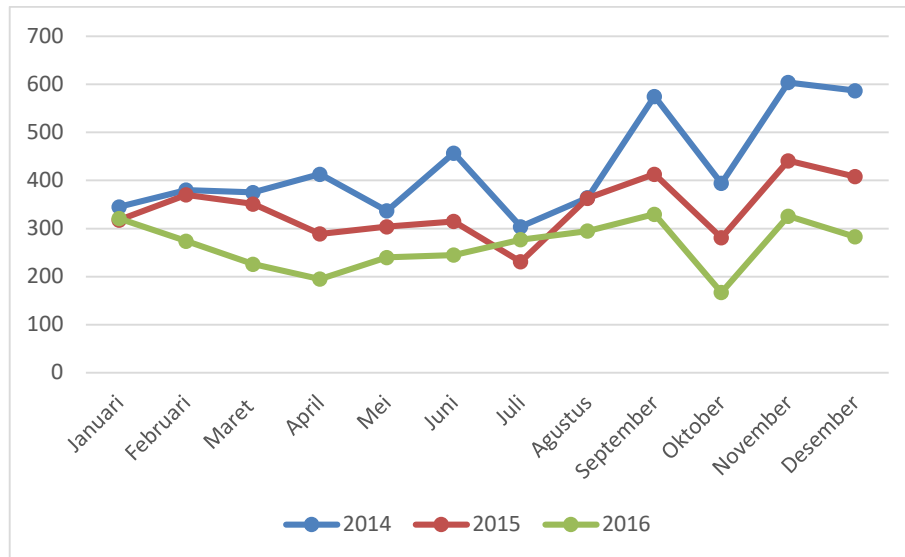
merupakan bengkel Resmi sudah berdiri dari tahun 2001 dan juga sudah cukup memiliki nama dalam kualitas pelayanan jasa servis nya. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah ini memiliki standar yang sama dengan bengkel suzuki cabang lainnya, standard nya itu memiliki ruangan servis yang transparan, seluruh pekerja menggunakan seragam Suzuki, montir yang bekerja bersertifikat, memiliki ruang tunggu, memiliki *service counter*, suku cadang yang digunakan khusus, dan memiliki garansi servis serta produk. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah merupakan sebuah bengkel yang banyak dikunjungi oleh masyarakat untuk melakukan servis kendaraan dengan merek Suzuki, terutama kendaraan sepeda motor. Fokus bengkel Suzuki ini hanya memberikan servis untuk sepeda motor, dikarenakan pada daerah Taman Kopo Indah Bandung kendaraan sepeda motor banyak diminati oleh masyarakat sekitar. Karena minat masyarakat terhadap sepeda motor semakin tinggi, maka muncul banyak bisnis yang menyediakan jasa bengkel lainnya. Akibat kemunculan banyak jasa bengkel lainnya, menyebabkan terjadinya persaingan jasa bengkel di daerah Taman Kopo Indah Bandung. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah menyediakan 5 ruang servis kendaraan sepeda motor. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah menyediakan fasilitas tempat duduk untuk para pelanggan yang menunggu, toilet, dan TV agar pelanggan tidak bosan sehingga pelanggan tetap merasa nyaman. Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah juga menyediakan harga servis kendaraan yang bersahabat dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tetapi dengan seiringnya perkembangan minat masyarakat Taman Kopo Indah terhadap sepeda motor yang terus meningkat, maka muncul banyak pesaing baru pada jasa layanan bengkel. Sehingga menyebabkan persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin tinggi. Persaingan juga dapat terjadi Karena munculnya jasa bengkel baru dengan kualitas layanan yang lebih baik, hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang melakukan servis di bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Penurunan jumlah pelanggan servis dapat disebabkan karena menurunnya minat pelanggan untuk melakukan servis kembali pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

Setelah dilakukan wawancara dengan bapak Paulus Hartanto selaku *owner* pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Bapak Paulus Hartanto menyatakan bahwa jumlah pelanggan pada tahun 2014-2016 mengalami



penurunan yang cukup banyak. Meskipun pada bulan tertentu sempat terjadi peningkatan jumlah pelanggan akan tetapi tidak bertahan lama dan secara keseluruhan tetap menurun hingga tahun 2016. Jumlah pelanggan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Jumlah Pelanggan Servis Motor Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Tahun 2014-2016

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan servis pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah dari tahun 2014-2016. Total penurunan jumlah pelanggan servis dari tahun 2014-2016 adalah sebesar 1.956 pelanggan. Pemilik menduga penurunan jumlah pelanggan servis ini terjadi karena kurang baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Hal tersebut dapat didukung dengan banyaknya keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pelanggan servis kepada pihak bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah mengenai kualitas layanan yang diberikan.

Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Hal ini dapat menyebabkan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah dapat kehilangan pelanggannya dan menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang melakukan servis pada bengkel ini. Oleh karena itu, bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah perlu memperbaiki kualitas layanannya agar kepuasan pelanggan dapat

dipenuhi dan pelanggan tidak terus menurun. Perbaikan kualitas ini juga dapat meningkatkan daya saing bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Untuk mengidentifikasi lebih dalam masalah terkait layanan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah, dilakukan wawancara kepada pemilik bengkel dan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* dari bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah yang kemudian disampaikan kepada *owner*. Beberapa keluhan yang disampaikan terkait waktu servis yang lama, tempat menunggu yang tidak nyaman, dan kurangnya ketelitian montir. Pihak *owner* juga menduga bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

Setelah melakukan wawancara kepada pihak *owner* selanjutnya dilakukan wawancara awal kepada pihak pelanggan. Wawancara awal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah saat ini. Wawancara ini dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada responden saat melakukan servis, serta untuk mengetahui keluhan yang diungkapkan oleh para responden yang sudah pernah melakukan servis di bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Pada Tabel 1 menunjukkan Hasil wawancara awal yang telah dilakukan.

Tabel I.1 Hasil Wawancara Awal dari 20 Responden

No	Keluhan	Frekuensi
1	Montir tidak ramah	10
2	Fasilitas yang disediakan tidak nyaman	13
3	Fasilitas tidak lengkap	10
4	Ketelitian montir terkadang kurang dalam melakukan pengecekan setelah servis	8
5	Servis yang dilakukan lama	15
6	Stok <i>part</i> yang disediakan tidak lengkap	9
7	Pemesanan <i>part</i> berlangsung sangat lama	8

Berdasarkan dari hasil wawancara awal yang telah dilakukan terdapat permasalahan terkait layanan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Keluhan tersebut antara lain pelanggan merasa tidak puas dengan attitude montir yang terkadang tidak bersikap ramah. Lalu terdapat pelanggan yang mengatakan bahwa montir suka bersikap malas bila pelanggan meminta tolong untuk dilakukan pengecekan aki motor.

Keluhan lainnya terdapat pada bagian fasilitas yang diberikan oleh pihak bengkel Suzuki Taman Kopo Indah tidak nyaman. Ketidaknyamanan fasilitas yang dimaksud adalah pada bagian ruang menunggu servis dan toilet. Hal ini dikarenakan ruang tunggu servis yang terbuka jadi bising karena dekat dengan jalan raya dan toilet yang tidak bersih. Lalu terdapat keluhan tentang ketidaklengkapan fasilitas. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan berupa tidak disediakan nya air minum untuk menunggu servis, jumlah tempat duduk yang disediakan terlalu sedikit, dan ruangan tidak memiliki AC.

Terdapat keluhan lainnya pada bagian ketidakpuasan pelanggan terhadap servis yang diberikan, seperti banyak pelanggan mengeluhkan servis yang dilakukan terlalu lama dan terkadang montir tidak teliti dalam melakukan servis kendaraan, jadi terkadang ada beberapa baut pada bagian motor yang tidak terpasang kembali. Terdapat juga keluhan lainnya terhadap persediaan dan pemesanan *part*. Hal ini biasanya terjadi akibat stok *part* yang disediakan tidak terlalu banyak dan pemesanan *part* hanya dilakukan satu bulan sekali dengan kuantitas yang sedikit.

Upaya yang dilakukan oleh pihak *owner* bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah untuk mengatasi adanya keluhan dari konsumen ini adalah dengan menerima keluhan yang disampaikan oleh pelanggan baik secara lisan maupun tulisan melalui karyawan yang bertugas. Setelah keluhan diterima maka akan dilakukan evaluasi oleh *owner*. Perbaikan yang dilakukan oleh *owner* hanya sebatas teguran terhadap montirnya saja. Meskipun sudah diberikan teguran masih saja ada keluhan dari pelanggan mengenai hal tersebut. Pihak *owner* masih belum melakukan perbaikan kualitas layanan secara keseluruhan karena *owner* merasa bahwa perbaikan yang telah dilakukan masih belum tepat dan terdapat keterbatasan mengenai fasilitas yang tersedia seperti dari ruang menunggu servis yang disediakan.

Dari indentifikasi masalah yang sudah dilakukan, maka diperlukan adanya perbaikan layanan Bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah. Dengan adanya perbaikan layanan yang tepat diharapkan semakin baik kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

Setiap perusahaan yang menyediakan jasa layanan harus mampu menjaga kualitas layanan yang diberikan . Karena dengan kualitas layanan yang baik, maka kebutuhan pelanggan akan tercapai dan kepuasan pelanggan akan meningkat. Menurut Tjiptono (2005), kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan dilakukan berdasarkan dengan metode IGA, dengan tujuan ingin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dari pelayanan yang diberikan. Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan analisis kuadran yang dapat mengarahkan atau memperbaiki performansi dari suatu atribut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. 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.

Berdasarkan dari indentifikasi masalah diatas, dapatlah dibuat rumusan masalah yang sebagai berikut.

1. Apa saja atribut-atribut layanan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode IGA?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung?

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

Pada saat melakukan penelitian akan dilakukan pembatasan masalah dan asumsi dari keadaan yang terjadi secara nyata agar penelitian yang dilakukan dapat sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut merupakan beberapa batasan masalah yang diberikan dalam penelitian yang sudah ditetapkan.

1. Usulan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya.

2. Usulan yang diberikan tidak sampai tahap implementasi.

Sedangkan asumsi yang digunakan pada penelitian di bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung adalah sebagai berikut.

1. Tidak adanya perubahan kebijakan yang ditetapkan oleh pihak bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung selama penelitian dilakukan.

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

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dibuat, dapat diketahui beberapa tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui atribut-atribut layanan yang terdapat pada bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode IGA.
3. Memberikan usulan perbaikan kepada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membaca penelitian ini seperti untuk pihak bengkel, penulis, dan bagi pembaca. Berikut merupakan beberapa manfaat yang dihasilkan untuk pihak bengkel.

1. Mengetahui dan memperoleh masukan apa saja yang perlu dilakukan oleh bengkel untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Memperoleh hasil dari evaluasi mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung pada saat ini.

Berikut merupakan manfaat yang dapat didapatkan dari pihak penulis selama melakukan penelitian ini.

1. Menambah wawasan dan pengalaman secara langsung dalam bidang per bengkelan dan dapat menerapkan apa saja ilmu yang didapat dari perkuliahan.

2. Penulis dapat memahami keadaan sebenarnya yang terjadi di bidang industri per bengkelan

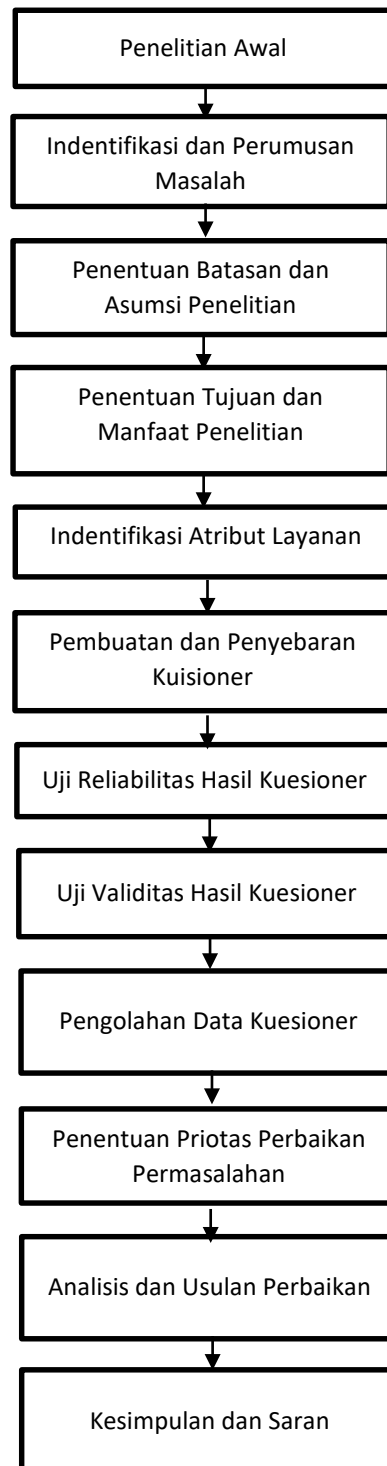
Berikut merupakan manfaat yang dapat didapatkan bagi pembaca dari penelitian ini.

1. Menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai tingkat kualitas pelayanan dapat dijadikan alat ukur kepuasan pelanggan dalam industri jasa bengkel.
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian yang sama yang dapat digunakan untuk masa mendatang.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah sebuah prosedur yang dilakukan dalam melakukan sebuah pembuatan rangkaian penelitian. Metodologi penelitian dibuat kedalam bentuk tahapan yang berupa bentuk diagram yang akan mengacu kedalam proses penelitian. Berikut merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung.

1. Penelitian awal  
Tahap awal ini dilakukan penentuan objek penelitian, studi lapangan, wawancara awal, dan studi literatur. Hal ini digunakan sebagai data awal yang kemudian dilanjutkan untuk metodologi selanjutnya.
2. Identifikasi dan perumusan masalah  
Dalam tahap ini dilakukan identifikasi dan perumusan masalah untuk mengetahui masalah apa yang terjadi pada objek penelitian dan bagaimana perumusan masalahnya.
3. Penentuan batasan dan asumsi penelitian  
Pada tahap ini dilakukan penentuan batasan-batasan permasalahan dalam penelitian dan juga dilakukan penentuan asumsi yang diberikan terhadap penelitian.
4. Penentuan tujuan dan manfaat penelitian  
Pada tahap ini dilakukan penentuan tujuan penelitian dan manfaat sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian Bengkel Suzuki Cabang Taman Kopo Indah Bandung

5. Indentifikasi atribut

Pada tahap ini dilakukan proses indentifikasi atribut yang berasal dari penelitian awal. Atribut penelitian ini di indentifikasi dengan dua cara yaitu dengan wawancara menggunakan metode CIT dan studi literatur, kemudian akan disusun ke dalam bentuk kuesioner.

6. Pembuatan dan penyebaran kuesioner

Pada tahap ini data akan diambil dengan metode kuisisioner. Kuesioner dibuat sesuai dengan atribut yang telah ditetapkan. Kemudian akan dilakukan penentuan jumlah sample responden. Setelah mengetahui jumlah responden yang dibutuhkan, maka kuesioner akan disebarakan kepada pelanggan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap hasil kuesioner yang telah didapat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan isi dari kuesioner.

8. Uji Validitas

Setelah dilakukan uji reliabilitas kemudian akan dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dari kuesioner. Setelah kedua uji ini sudah dilakukan, maka data kemudian dapat diolah dengan menggunakan metode IGA.

9. Pengolahan data

Dalam tahap ini data yang telah didapatkan akan diolah dengan menggunakan metode IGA dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja perusahaan. Hasil pengolahan data akan dianalisis lebih lanjut.

10. Penentuan Prioritas Perbaikan

Pada tahap ini prioritas perbaikan akan ditentukan berdasarkan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan cara memetakan setiap atribut terhadap kuadran-kuadran yang ada. Berdasarkan dari kuadran tersebut diketahui prioritas dari masing-masing atribut.

11. Analisis dan usulan perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yang kemudian akan dilanjutkan dengan pemberian rancangan usulan perbaikan yang terkait dengan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

12. Kesimpulan dan saran



Pada tahap ini akan dibuat kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap ini juga diberikan saran-saran, baik kepada pihak bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah Bandung maupun untuk penelitian berikutnya.

#### **I.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam bentuk lima buah bab, dengan penjelasan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisikan teori-teori yang terkait dengan penelitian yang digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta pemberian usulan atas permasalahan yang ditemukan didalam penelitian. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Improvement Gap Analysis* dengan tujuan ingin memperbaiki mutu layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

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

Bab III berisi hasil perolehan data dan informasi yang dikumpulkan dalam melakukan penelitian. Data dan informasi yang terkumpul diolah sesuai dengan langkah-langkah yang terstruktur seperti dari langkah awal indentifikasi atribut, pembuatan kuesioner, dan penyebaran kuesioner. Setelah kuesioner disebarkan data yang didapat akan diolah dengan menggunakan pengujian reliabilitas, pengujian validitas, dan dilakukan pembuatan matriks *Improvement Gap Analysis* hingga didapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan akan dibahas pada bab selanjutnya.

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

Bab IV berisi analisis dari hasil olah data yang telah dilakukan, dan juga pemberian usulan perbaikan terhadap atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan bantuan *fishbone diagram*. Usulan diberikan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel Suzuki cabang Taman Kopo Indah.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisi kesimpulan yang ditarik dari rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan. Terdapat juga saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yang serupa.