
KUALITAS PELAYANAN SERVIS PADA BENGKEL DANU MOTOR MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Ryan Ardiansyah¹, Dicky Suryapranatha², Fitri Sulastri³, Amallia³

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Jl. HS. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang,

E-mail : TI19.ryanardiansyah@mhs.ubpkarawang.ac.id

ABSTRACT

*In service providers, good service is something that needs to be applied to consumers, because consumers will judge whether the perceptions and expectations provided by service providers are good or not. Likewise, at the Danu Motor Workshop which is engaged in the service provider sector which needs to pay attention to it from a service point of view. As for the complaints experienced by service consumers at the Danu Motor Workshop, such as convenience support facilities, etc. In this case, it is necessary to carry out an analysis of the level of customer satisfaction in the dimensions of service quality based on the level of perceptions and expectations by consumers of the Danu Motor Workshop service using the *SERVQUAL* and *IPA* methods. As for measurement through the results of distributing questionnaires with 25 question attributes used as many as 30 data for instrument testing which aims to determine the feasibility of the instrument with the results of each valid and reliable attribute. Furthermore, in the results of data processing, the *SERVQUAL* method obtains an average value of service quality of (0.659) which means (Q) <1 where the service has not met consumer expectations with the largest score gap on the assurance dimension of (-1.754) and the largest attribute on TN05 regarding facilities comfort support with a value obtained of (-2.468). Next, the results of the processing of the *IPA* method get the attributes in quadrant A (top priority), namely (TN05, RE12, RE13, RE14, AS17, AS18) that most require improvement or evaluation of service delivery so that consumers' trust can increase and workshops get a response positive and profitable.*

Keywords: *service quality, *SERVQUAL*, importance performance analysis, consumer satisfaction, workshop*

ABSTRAK

Dalam penyedia jasa, pelayanan yang baik menjadi hal perlu diterapkan untuk konsumen, karena konsumen akan menilai baik tidaknya persepsi dan harapan yang diberikan oleh penyedia jasa. Begitu juga pada Bengkel Danu Motor yang bergerak pada bidang penyedia jasa layanan servis yang perlu memperhatikan dari segi layanan servis nya. Adapun keluhan yang dialami oleh konsumen servis pada Bengkel Danu Motor seperti, pada fasilitas pendukung kenyamanan, dan sebagainya. Dalam hal tersebut harus melakukan analisis mengenai tingkat kepuasan konsumen pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat persepsi dan harapan oleh konsumen servis Bengkel Danu Motor dengan metode *SERVQUAL* dan *IPA*. Adapun pengukuran melalui hasil penyebaran kuesioner dengan 25 atribut pertanyaan yang digunakan sebanyak 30 data untuk pengujian instrumen yang bertujuan mengetahui kelayakan instrumen dengan hasil masing-masing atribut *valid* dan reliabel. Selanjutnya dalam hasil pengolahan data, metode *SERVQUAL* memperoleh nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar (0,659) diartikan (Q)<1 dimana pelayanannya belum memenuhi harapan konsumen dengan *score gap* terbesar pada dimensi *assurance* sebesar (-1,754) dan atribut terbesar pada TN05 mengenai fasilitas pendukung kenyamanan dengan nilai yang diperoleh sebesar (-2,468). Berikutnya pada hasil pengolahan metode *Importance Performance Analysis* mendapatkan atribut-atribut dalam kuadran A (prioritas utama) yaitu (TN05,RE12,RE13,RE14,AS17,AS18) yang paling memerlukan perbaikan atau evaluasi terhadap pelayanan servis agar mendapat kepercayaan konsumen dapat meningkat serta bengkel memperoleh respon yang positif dan mendapatkan keuntungan.

Kata kunci: *kualitas pelayanan; *SERVQUAL*; importance performance analysis, kepuasan konsumen, bengkel.*

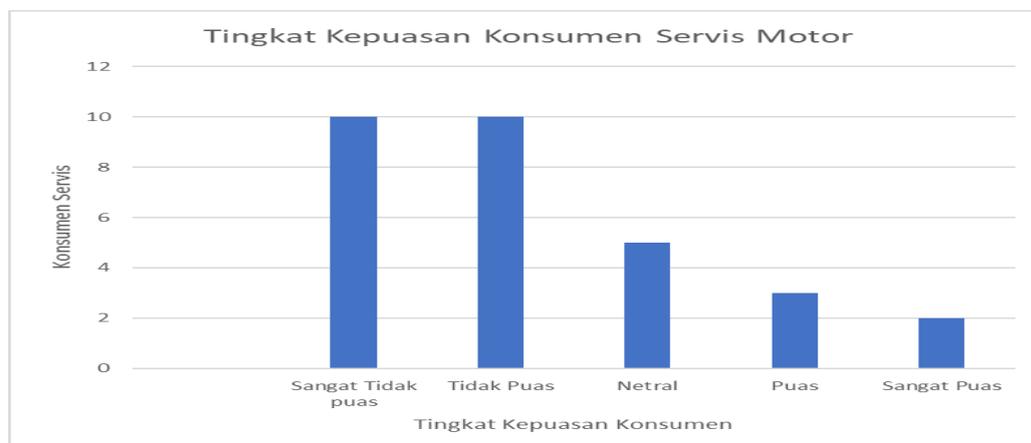
PENDAHULUAN

Jasa merupakan tindakan intangible atau tidak berwujud fisik yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tidak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan. Menurut Stanton (2013) yang dikutip dari jurnal Fitri,dkk (2022). Salah satu contoh industri jasa adalah servis motor. Meningkatnya penggunaan sepeda motor berbanding lurus dengan persaingan penyediaan jasa servis motor. Untuk memenangkan persaingan dalam penyediaan jasa maka bengkel harus mampu memberikan pelayanan jasa yang baik agar mendapatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah gambaran dari perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima) jika harapan tinggi, jika kinerja yang diberikan biasa-biasa saja maka kepuasan tidak akan dapat terwujud atau bahkan dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari apa yang diharapkan kepuasan akan meningkat (Priansa, 2017).

Bengkel Danu Motor merupakan salah satu bengkel umum yang menangani setiap permasalahan yang terdapat pada kendaraan roda dua atau motor. Bengkel Danu Motor berdiri pada tahun 2017. Bengkel Danu Motor Buka setiap hari dengan jam kerja dari jam 08:00 sampai dengan jam 17:00. Letak dari bengkel ini berada di Desa Cimider. Sebagai bengkel umum harus mempertimbangkan aspek pada pelayanan untuk memenuhi ekspektasi konsumen agar tidak pindah ke bengkel yang lain. Dalam servis kualitas yang ada di Bengkel Danu Motor ini belum memenuhi standarisasi. Menurut penelitian (Wijaya, 2019) terlihat dalam poin-poin dari lima dimensi *Servqual* atau *Service Quality* masih ada yang belum terpenuhi. Seperti:

1. Dari segi *Reliabilitas* atau Keandalan dari bengkel ini yaitu kemampuan teknisi dalam penanganan masalah kurang menguasai.
2. Dari segi *Responsiveness* atau Daya tanggap yaitu dalam memenuhi permintaan khusus dari pelanggan bengkel ini belum mampu.
3. Dari segi *Assurance* atau Jaminan bengkel ini yaitu dari ketepatan waktu servis dalam memberikan pelayanan selalu tidak sesuai.
4. Dari segi *Empathy* atau Empati yaitu kurangnya perhatian karyawan dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.
5. Dan yang terakhir dari segi *Tangible* atau Bukti fisik yaitu dari fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan masih kurang.

Dari lima pertanyaan di atas mengenai servis kualitas dari Bengkel Danu Motor terlihat jelas bahwa dari servis kualitasnya kurang dan dapat menyebabkan jumlah pelanggan atau konsumen servis berkurang karena hal tersebut. Adapun dibawah ini merupakan observasi awal terhadap tingkat kepuasan konsumen servis pada Bengkel Danu Motor yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen Servis Motor

Sumber: Data Bengkel Diolah Oleh Penulis, 2022

Dari jumlah tingkat kepuasan konsumen pada Bengkel Danu Motor di atas menunjukkan penurunan konsumen dikarenakan kurangnya kepuasan konsumen terhadap servis kualitas yang ada di bengkel tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Kualitas Pelayanan Servis Pada Bengkel Danu Motor Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*”.

Ada 4 tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah untuk: mengetahui perbandingan kesenjangan (*gap*) antara Tingkat persepsi dan harapan pada konsumen servis di Bengkel Danu Motor, mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang ada di dalam pelayanan servisnya, Menentukan atribut apa saja yang menjadi prioritas utama terhadap perbaikan kualitas pelayanan servis, dan Memberikan usulan perbaikan servis pada Bengkel Danu Motor.

Metode *servqual* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian tentang kualitas pelayanan, dalam berbagai bidang antara lain: Pelayanan kesehatan Pan et al (2010) dan Utami E (2013), Pelayanan pendidikan Yousapronpaiboon (2014) dan Dursun et al (2013), dan pelayanan perbankan Ariff et al (2012) dan Corneliu (2012). Hal tersebut disebabkan adanya beberapa kelebihan yang terdapat dalam metode *servqual*, yaitu: telah diakui sebagai standar dalam kualitas pelayanan, telah terbukti berlaku (*Valid*) untuk semua situasi pelayanan, dapat diandalkan, instrumennya terdiri dari berbagai dimensi sehingga memudahkan pelanggan dan manajemen dalam melakukan pengisian, memiliki prosedur analisis standar yang sehingga memudahkan dalam interpretasi hasil (Rashid, 2009).

METODE PENELITIAN

a. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Danu Motor dengan objek penelitian kepuasan konsumen dari nilai persepsi dan harapan, kemudian objek yang diteliti dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen.

b. Teknik Pengolahan Data Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam pengolahan data penulis menggunakan metode *service quality* yang kegunaannya yaitu untuk menganalisis perhitungan nilai kesenjangan (*gap score*) pada dua variabel penelitian mengenai persepsi pelanggan (*perceived service*) dan harapan pelanggan (*expected service*) pada kualitas pelayanan servis bengkel Danu Motor. Hasil dari *gap* tersebut akan digunakan untuk penilaian kualitas berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut merupakan perhitungan yang digunakan metode *servqual* pada masing-masing atribut dan dimensi pada pelayanan servis bengkel Danu Motor.

Melalui pada tahapan sebelumnya, setelah data pengukuran dikumpulkan dan direkapitulasi maka dilanjutkan dengan melakukan analisis dan pengolahan data baik dari pengolahan demografis responden maupun hasil pengolahan data pada tingkat persepsi dan harapan untuk mencapai kepuasan konsumen dengan metode SERVQUAL & Importance Performance Analysis (IPA). Selanjutnya, dari pengolahan yang diperoleh kemudian dianalisis dari hasil penelitian tersebut.

Importance Performance Analysis merupakan teknik analisis yang dipakai untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting mana yang harus digunakan oleh suatu organisasi untuk memuaskan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa importance performance analysis merupakan analisis yang dapat digunakan untuk menentukan kepuasan konsumen dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat implementasi dalam memuaskan kepuasan konsumen (Suhendra & Dwi, 2016).

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif, yakni data yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah dan di analisis dengan menggunakan beberapa model seperti model statistika, dan model-model lain tentunya. Adapun data penelitian dilakukan dengan menganalisis untuk mengetahui seberapa puas konsumen servis pada Bengkel Danu Motor terkait tingkat harapan dan persepsinya terhadap pelayanan servis yang diberikan. Dalam hal tersebut indikator-indikator dari dimensi yang terdapat pada metode *Servqual* akan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan metode Importance Performance Analysis (IPA) akan digunakan dalam 40 mengidentifikasi dimensi yang akan menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan servis

Tabel 1. Rata-Rata Skoring Dimensi Persepsi dan Harapan Konsumen Servis

Atribut No.	Atribut Pertanyaan	Performance (P)	Importance (I)
TN01	Keadaan gedung dan perlengkapan yang disediakan oleh bengkel	2.833	4.239
TN02	Sistem pelayanan kepada pelanggan	3.093	4.145
TN03	Peralatan kerja dan peralatan kerja yang mendukung pekerjaan yang dimiliki	3.104	4.031
TN04	Pelayanan pengaduan	3.031	3.885
TN05	Fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan	2.479	4.947
RL06	Keandalan teknisi dalam memperbaiki dan menservis sepeda motor	3.114	4.072
RL07	Keandalan dalam penanganan masalah dan solusinya	3.125	4.552
RL08	Cepat dan tepatkah waktu penanganan servis	3.083	4.364
RL09	Kedisiplinan para karyawan bengkel	3.062	4.531
RL10	Keandalan teknisi dalam menangani servis sepeda motor	3.072	4.614
RE11	Kesiapan karyawan dalam menghadapi pelanggan	2.937	4.604
RE12	Kesigapan karyawan bengkel	2.927	4.531
RE13	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	2.843	4.677
RE14	Kemampuan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai	2.885	4.604
RE15	Sikap dan tanggapan para karyawan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan layanan	2.958	4.645
AS16	Jaminan kepuasan dalam pelayanan servis	3.104	4.552
AS17	Petugas menjamin ketetapan waktu servis dalam memberikan pelayanan	2.895	4.510
AS18	Keahlian para teknisi dalam melakukan servis	2.895	4.947
AS19	Tanggung jawab karyawan jika didapat pelayanan yang tidak memuaskan	2.947	4.781
AS20	Kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada para pelanggan	2.572	4.395
EM21	Perhatian karyawan dalam memperlakukan para pelanggan secara personal	2.656	3.968
EM22	Komunikasi yang dilakukan karyawan kepada para pelanggan	2.833	4.343
EM23	Tingkat kemudahan untuk menyampaikan keluhan atau laporan kepada karyawan	2.895	4.354
EM24	Karyawan berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan kepada para pelanggan	3.052	4.718
EM25	Kemudahan memberikan informasi dan pelayanan terhadap pelanggan	2.937	4.479
Rata-Rata Skoring =		2.933	4.459

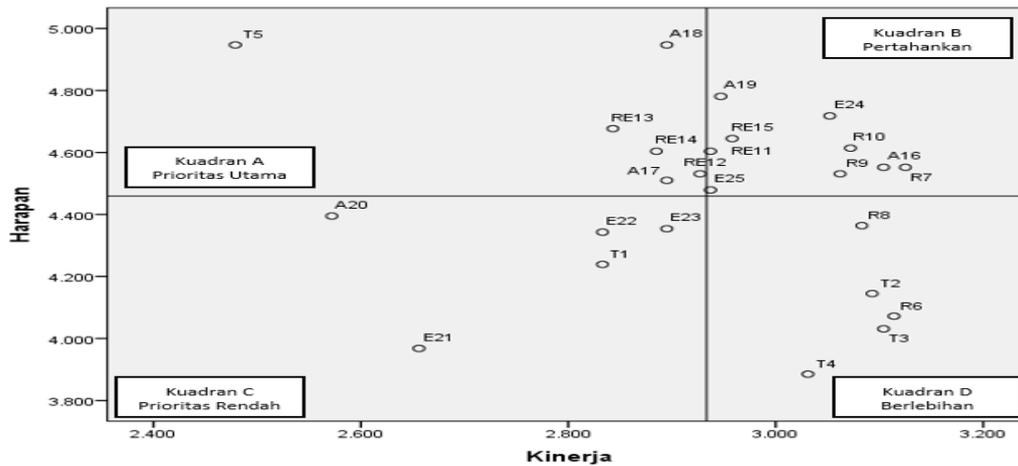
Sumber: Penulis, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dari 25 item pertanyaan yang disebarakan penulis kepada 96 responden, didapatkan hasil rata-rata untuk dimensi persepsi pelanggan sebesar 2,933 dan untuk rata-rata dari dimensi harapan pelanggan sebesar 4,459.

c. Teknik Pengolahan Data Menggunakan Metode IPA

Metode IPA atau *Importance Performance Analysis* merupakan metode yang kegunaannya untuk mengidentifikasi melalui atribut-atribut kualitas pelayanan terhadap kinerja yang diberikan bengkel Danu Motor dan harapan dari pelanggan servis bengkel Danu Motor, apakah pelayanan jasa nya baik, kurang baik, maupun berlebihan berdasarkan posisi dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini pembuatan hasil diagram kartesius menggunakan bantuan dari *software microsoft excel & IBM SPSS Statistics 20* hasil *output* diagram kartesius untuk bengkel Danu Motor dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Bengkel Danu Motor

Sumber: Penulis, 2022.

Berdasarkan output yang didapatkan diketahui sebanyak 25 atribut pelayanan yang diteliti masuk ke dalam 4 kuadran, diantaranya untuk Kuadran A yang merupakan kategori prioritas utama terdapat 6 atribut kualitas pelayanan yaitu (TN05,RE12,RE13,RE14,AS17,AS18), untuk kuadran B merupakan kategori pertahankan prestasi terdapat 9 atribut kualitas pelayanan yaitu (RL07,RL09,RL10,RE11,RE15,AS16,AS19,EM24,EM25), untuk kuadran C merupakan kategori prioritas rendah terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yaitu (TN01,AS20,EM21,EM22,EM23), dan untuk kuadran D merupakan kategori berlebihan terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yaitu (TN02,TN03,TN04,RL06,RL08). Dari hasil tersebut diperoleh rangkuman untuk tiap-tiap atribut pelayanan bengkel Danu Motor berdasarkan posisi tiap-tiap kuadran diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari Laporan Keuangan Tahunan (annual report) Bank Umum tahun 2019-2021. Yang diperoleh dari www.idx.co.id atau diperoleh dari website Bank Umum yang bersangkutan. Data dalam penelitian ini berasal dari Laporan Keuangan Tahunan (annual report) Bank tahun 2019-2022. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kepustakaan dengan mendokumentasikan laporan keuangan tahunan yang telah dipublikasikan masing-masing Bank Umum, yaitu metode yang dilakukan dengan mencari literatur-literatur yang berhubungan dengan data dan teori yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam metode kepustakaan ini diperoleh melalui Bank Indonesia, idx, website dari masing-masing Bank Umum, internet, serta sumber-sumber pendukung lainnya.

Perhitungan SERVQUAL dan IPA

Berdasarkan hasil yang didapat melalui analisis *Servqual* dan IPA. Ditemukan hasil penelitian yang kesamaan atau *matching* baik metode *Servqual* maupun metode IPA. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dama metode *Servqual* terdapat 5 indikator dengan *score gap* terbesar yaitu pada atribut (TN05,A18,RE13,AS19,AS20) yang dimana hasil dari metode IPA untuk kelima (5) atribut tersebut masuk kedalam kuadran A (menjadi prioritas utama perbaikan) untuk hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Matching Hasil Penelitian Metode Servqual & IPA

Atribut No	Pengukuran		Hasil Metode Servqual			Hasil Metode IPA			
	Performance	Importance	Score Gap	Rangking Gap	Rank 1-10	Kudran			
						A	B	C	D
TN01	2.833	4.239	-1.406	19				③	
TN02	3.093	4.145	-1.052	22					④
TN03	3.104	4.031	-0.927	24					④
TN04	3.031	3.885	-0.854	25					④
TN05	2.479	4.947	-2.468	1		①			
RL06	3.114	4.072	-0.958	23					④
RL07	3.125	4.552	-1.427	18			②		
RL08	3.083	4.364	-1.281	21					④
RL09	3.062	4.531	-1.469	15			②		
RL10	3.072	4.614	-1.542	12			②		
RE11	2.937	4.604	-1.667	8			②		
RE12	2.927	4.531	-1.604	11		①			
RE13	2.843	4.677	-1.834	3		①			
RE14	2.885	4.604	-1.719	6		①			
RE15	2.958	4.645	-1.687	7			②		
AS16	3.104	4.552	-1.448	17			②		
AS17	2.895	4.510	-1.615	10		①			
AS18	2.895	4.947	-2.052	2		①			
AS19	2.947	4.781	-1.834	4			②		
AS20	2.572	4.395	-1.823	5				③	
EM21	2.656	3.968	-1.312	20				③	
EM22	2.833	4.343	-1.51	14				③	
EM23	2.895	4.354	-1.459	16				③	
EM24	3.052	4.718	-1.666	9			②		
EM25	2.937	4.479	-1.542	13			②		

Sumber: Penulis, 2022.

a. Perbaikan Target

Selanjutnya dalam atribut pelayanan yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan, dengan tidak mengesampingkan pentingnya juga atribut-atribut lainnya terhadap setiap posisi dikuadran untuk itu, pemberian usulan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan akan difokuskan pada atribut yang berada dalam kuadran A (prioritas utama) dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 3. Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan Servis

Atribut No	Atribut	Rekomendasi
RE12	Kesigapan karyawan bengkel	Diperlukannya sebuah evaluasi dan pembinaan kepada para karyawan akan kesigapannya dalam memberikan layanan kepada pelanggan servis supaya pelanggan tidak berpaling ke penyedia jasa yang sama.
RE13	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan servis motor agar merasa nyaman saat melakukan servis
RE14	Kemampuan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai	Meningkatkan kemampuan teknisi dalam menangani berbagai masalah pada sepeda motor dan meningkatkan kembali keahliannya dengan cara belajar ditempat kursus montir, melihat berbagai tutorial dimedia sosial, dan membaca buku tentang menangani masalah sepeda motor.
AS17	Petugas menjamin ketetapan waktu servis dalam memberikan pelayanan	Berkaitan dengan petugas atau montir dalam menjamin ketetapan waktu saat menservis perlu ditingkatkan kembali kemampuan teknisi dalam menangani berbagai masalah pada sepeda motor
AS18	Keahlian para teknisi dalam melakukan servis	Meningkatkan kembali keahliannya dengan cara belajar ditempat kursus montir, melihat berbagai tutorial dimedia sosial, dan membaca buku tentang menangani masalah sepeda motor.
TN05	Fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan	Diperlukannya sebuah perbaikan dalam fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan pada bengkel Danu Motor seperti area tunggu servisnya menyediakan kipas angin supaya sejuk, disediakannya air minum agar tenggorokan tidak kering, disediakannya TV, majalah atau koran agar tidak jenuh sewaktu menunggu kendaraannya di perbaiki.

Sumber: Penulis, 2022.

Dari hasil diagram *fishbone* dapat dilihat faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kualitas pelayanan servis bengkel Danu Motor tidak optimal. Yaitu sebagai berikut:

1. Manusia

Beberapa atribut yang harus diperbaiki oleh pihak bengkel Danu Motor adalah karyawan kurang sigap, karyawan kurang ramah, kemampuan teknisi kurang, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, dan keahlian para teknisi dalam melakukan servis kurang. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan diatas, maka perlu adanya upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh bengkel Danu Motor, upaya perbaikan untuk mengatasi permasalahan diatas yaitu:

- a. Diperlukannya sebuah evaluasi dan pembinaan kepada karyawan bengkel Danu Motor.
- b. Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
- c. Melakukan pengarahan serta pelatihan.

2. Lingkungan

Beberapa atribut yang harus diperbaiki oleh pihak bengkel Danu Motor adalah pada ruang tunggu tidak nyaman. Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka perlu adanya upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh bengkel Danu Motor, upaya perbaikan untuk mengatasi permasalahan diatas yaitu:

- a. Menambahkan TV dan kipas angin diruang tunggu untuk pelanggan servis.
- b. Disediakan minuman.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada bengkel Danu Motor, diperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian menggunakan pengolahan data dengan metode *servqual* dalam mencari nilai gap dari persepsi pelanggan dan harapan pelanggan memperoleh hasil pada setiap atribut maupun dimensi pelayanannya bernilai (-) yang artinya kinerja yang diberikan oleh bengkel Danu Motor belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan servis. Kemudian perolehan gap terbesar pada dimensi diperoleh pada dimensi *assurance* (jaminan) nilai rata-rata gap yang diperoleh sebesar (-1,754) dan untuk atribut yang memiliki nilai gap terbesar yaitu pada atribut TN05 mengenai fasilitas pendukung kenyamanan dengan nilai yang diperoleh sebesar (-2,468). Hasil yang diperoleh dari pengolahan data untuk mengetahui ada tidaknya layanan yang memuaskan dapat dilihat pada hasil kualitas pelayanan (Q) dimana hasil yang diperoleh dari nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang terukur bernilai (0,659) dalam nilai yang didapat sudah mendekati (1), akan tetapi masih belum bernilai (1) sehingga diartikan ($Q < 1$) kualitas pelayanan sehingga dikatakan belum memuaskan dari pelanggan servis bengkel Danu Motor. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengidentifikasi atribut manakah yang berada pada posisi yang perlu perbaikan pelayanannya, pertahankan pelayanannya, dianggap tidak begitu penting, dan dianggap berlebih pada tiap kuadran dalam diagram kartesius. Untuk atribut yang menjadi prioritas utama untuk sebuah perbaikan kualitas pelayanannya yakni, atribut yang posisinya berada di kuadran A (prioritas utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 6 atribut pelayanan, diantara adalah kesigapan karyawan Bengkel, keramahan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai, petugas menjamin ketepatan waktu servis dalam memberikan pelayanan, keahlian para teknisi dalam melakukan servis, fasilitas pelayanan pendukung kenyamanan pelanggan.

Sumber : Penulis, 2022.

Selanjutnya untuk rekomendasi perbaikan yang dilakukan pada setiap atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A) yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanannya

yaitu pada atribut (TN05) mengenai fasilitas pendukung kenyamanan bengkel perlu dilakukannya perbaikan seperti menyediakan minuman, menyediakan penyejuk ruangan (kipas angin), dan menyediakan TV atau bacaan seperti koran, majalah dan bacaan lainnya. Selain itu dari atribut (RE12,RE13,RE14,AS17,AS18) juga perlu dilakukannya sebuah perbaikan dan di evaluasi kepada karyawan agar kualitas pelayanannya tetap stabil, dan tidak konsumen tidak berpaling ke penyedia jasa yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, P. M., & Barus, D. A. B. (2021). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP TRUST PADA PELANGGAN BENGKEL DEALER DAIHATSU CABANG MAUMERE. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 1(3), 33-41.
- Efendi, M., Harianto, W., & Nugraha, D. A. (2021). PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN AHP SEBAGAI ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL AKENA MALANG. *RAINSTEK: Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 3(1), 42-50.
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
- Neyland, J. S., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1).
- Ningsih, R. N., & Riandadari, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode Fuzzy Servqual di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 8(1).
- Prasetyawati, M., & Saputra, I. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Bengkel Rekanan Padimas Motor Gedong Panjang dengan Metode Servqual.
- Sibai, M. T., Bay Jr, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Suyitno, A., & Sudarso, I. (2019). Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Prosiding Seniati*, 137-141.
- Udayana, M. (2018). *Implementasi Service Quality Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel AHASS Putra Jaya dan AHASS Sekawan Motor di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Utomo, B. (2021). PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL NUNATA KEDAUNG, CIPUTAT, TANGERANG SELATAN. *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi)*, 14(1).
- Wijaya, R. S., & Prasetyawati, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode Service Quality. *Prosiding Semnastek*.