

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT XYZ WORKSHOP SERVICES WITH SERVQUAL ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BENGKEL XYZ DENGAN ANALISIS *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Wiyogo

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Palangka Raya, Kampus Unpar Tunjung Nyaho, Jl. H. Timang, 73111A

e-mail: nywiyogo@gmail.com

ABSTRACT

About workshop services at XYZ activity that has been given, there are still customer dissatisfaction like clean toilets, availability of benches / chairs in the waiting room, the air circulation in the waiting room. Customer complaints are an indicator of the workshop management to improve its services. Measurement of performance and expectations based on customers satisfaction was conducted using *SERVQUAL* to know the value gap, which is the value of the difference between what being performed to services that have been received with expectations based on customer ratings. To map the improvement priority, the method of Importance Performance Analysis is used. From IPA, P20 variable is obtained, with value X 'of 2.89 and Y' with 4.14, P25 variable with values of X 'and Y 2.86' to 4.17, P26 variables with X 'with 2.51 and Y '4.09 and P35 variable with a value of 2.69 X and Y' is a factor of 4.11. Those are the improvement priorities.

Key words: Services, servqual, quadrant, importance performance analysis

ABSTRAK

Aktivitas layanan pada Bengkel XYZ yang telah diberikan masih terdapat ketidakpuasan pelanggan seperti kebersihan toilet, ketersediaan bangku/kursi di ruang tunggu, sirkulasi udara di ruang tunggu. Dengan adanya keluhan pelanggan merupakan indikator pihak manajemen bengkel harus memperbaiki layanannya. Pengukuran harapan dan kinerja berdasarkan keinginan pelanggan dilakukan dengan metode *Servqual* untuk mengetahui nilai gap, yang merupakan nilai selisih antara apa yang dikinerjakan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan berdasarkan penilaian pelanggan. Dalam memetakan prioritas perbaikan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil IPA didapatkan variabel P20, dengan nilai X' sebesar 2,89 dan Y' dengan 4,14, variabel P25 dengan nilai X' 2,86 dan Y' dengan 4,17, variabel P26 dengan X' dengan 2,51 dan Y' 4,09 dan variabel P35 dengan nilai X sebesar 2,69 dan Y' sebesar 4,11 merupakan faktor yang menjadi prioritas perbaikan.

Kata – kata kunci: Layanan, servqual, kuadran, *importance performance analysis*

PENDAHULUAN

Kepuasan atau dalam bahasa Latin "*Satis*" mempunyai arti cukup baik atau memadai dan "*Facio*" yaitu melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2011). Menurut Tjiptono (2011), manfaat spesifik kepuasan pelanggan meliputi: keterkaitan positif dengan loyalitas pelanggan yang berpotensi sebagai sumber pendapatan masa depan usaha. Pelanggan merupakan salah satu konsep dalam bisnis ataupun usaha, hal tersebut merupakan faktor yang memiliki peranan amat penting bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa tidak terpuaskan mempunyai kemungkinan mencari tempat lainnya untuk memenuhi kebutuhannya. Pelanggan yang loyal bukan hanya kembali untuk dilayani saja tetapi juga

akan menyakinkan orang lain untuk datang ke perusahaan tersebut sebagai pelanggan baru.

Bengkel resmi Motor Honda XYZ yang berlokasi di wilayah Kelurahan Palangka, Kota Palangka Raya merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan perawatan dan perbaikan servis motor, maupun penjualan suku cadang. Bengkel tersebut selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan dari pelanggannya dalam perawatan servis maupun penyediaan suku cadang sepeda motor, dengan harapannya masyarakat yang memperoleh layanan mereka menjadi terpuaskan. Namun dalam aktivitas pelayanannya masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pelanggan atas layanan yang telah diberikan. Dari survei didapatkan, bahwa masih ada beberapa keluhan dari pelanggan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

