

Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi

Alloysius Vendhi Prasmoro*¹, Indira Sabila Syifa², Sonny Nugroho Aji³

Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta

e-mail: alloysius.vendhi@dsn.ubharajaya.ac.id, *indira.sabila.syifa17@mhs.ubharajaya.ac.id,
sonny.nugroho.aji@dsn.ubharajaya.ac.id

*Korespondensi: alloysius.vendhi@dsn.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of services provided by a Motor Radja Racing during this time to all customers. This paper aims to obtain an effective method to improve the quality of services previously existing in the repair Radja Racing Motor Workshop. The method of analysis done in this study using the Service Quality (SERVQUAL) and the method of Quality Function Deployment (QFD) that modeling in the form of House of Quality (HoQ). The results of this study indicate that the two methods is quite effectively used in analyzing the service quality that are in a Radja Racing Motor Workshop. In addition, the results of these two methods can be seen that the variables of service should be willing to do the repairs and improved is the variable reliability and to attribute is the number of mechanical comparable with the vehicles in service. On the other hand, through the method of servqual, QFD is used in enhancing and improving the quality of services that already exist coupled perform the evaluation of the state of the workshop of the motor.

Keywords: *Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis kualitas pelayanan yang diberi oleh Bengkel Motor Radja Racing selama ini terhadap seluruh konsumen. Karya tulis ini bertujuan untuk mendapatkan metode yang efektif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan sebelumnya yang sudah ada di Bengkel Motor Radja Racing. Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini memakai *Service Quality (SERVQUAL)* dan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yang modelkan ke dalam bentuk *House of Quality (HoQ)*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa dua metode ini cukup efektif digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Bengkel Motor Radja Racing. Selain itu, hasil dua metode ini didapati bahwa variabel pelayanan harus diutamakan untuk dilakukan perbaikan dan ditingkatkan ialah variabel *reliability* dan untuk atribut ialah jumlah mekanik sebanding dengan kendaraan yang di service. Di sisi yang lain melalui metode *servqual QFD* ini digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas dari pelayanan yang sudah ada dibarengi melakukan evaluasi keadaan bengkel motor tersebut.

Kata kunci: *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang berlangsung, masyarakat dituntut untuk selalu mobile dalam setiap aktivitasnya. Hal ini menyebabkan makin meningkatnya aktivitas masyarakat. Dengan

semakin meningkatnya aktivitas masyarakat akan

Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi

Journal of Industrial and Engineering System 4 (1): Juni 2023

diikuti bertambahnya kebutuhan akan sarana transportasi pada masyarakat. Transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat salah satunya yaitu sepeda motor yang relatif lebih murah. Selain itu, sepeda motor juga memiliki bentuk yang kecil dan ramping sehingga mampu menghindarkan pengguna dan kemacetan lalu lintas.

Untuk memelihara kondisi prima pada sepeda motor, perlu secara berkala dilakukan perawatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah sepeda motor maka akan semakin bertumbuh pula tempat service ataupun bengkel sepeda motor. Namun, tidak semua *service* atau bengkel sepeda motor memenuhi ekspektasi dari pelanggan. bengkel sepeda motor yang ada di Bekasi salah satunya yaitu Bengkel Motor Radja Racing.

Kualitas pelayanan menjadi penting sebagai usaha mencari konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan diiringi pelayanan berkualitas yang harapannya akan mendatangkan kepuasan konsumen sesudah memakai jasa. McDougall dan Levesque (2000), dalam penelitian Susanti (2019) menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang bisa memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan terkait jasa, yakni kualitas yang disebut kualitas inti dan kualitas lain yang biasa disebut kualitas peripheral. Kualitas inti berhubungan dengan konsumen yang memberikan penilaian terkait yang dibutuhkan oleh konsumen seperti kualitas ketepatan, keramahan, kualitas, dan informasi pada layanan. Kualitas peripheral berhubungan dengan konsumen memberikan penilaian pada sesuatu kualitas yang membuat barang ataupun jasa layak dipilih dan dijadikan *support quality*, misalnya: lokasi/fasilitas.

Dalam beberapa bulan terakhir, Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing berdasarkan gambar 1 mengalami penurunan. Selain itu berdasarkan hasil prasarvei dan pengamatan pada Bengkel Motor Radja Racing terdapat komplain, di bawah ini kumpulan keluhan yang disasarkan oleh pihak pelanggan kepada Bengkel Motor Radja Racing.

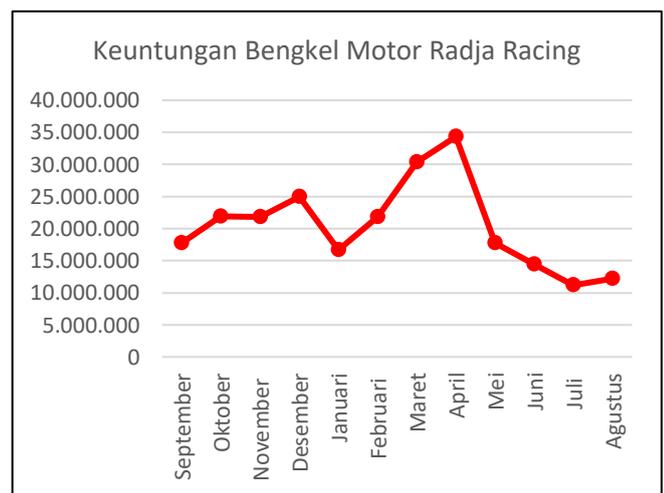
Tabel 1 Keluhan Pelanggan Bengkel Motor Radja Racing Bekasi

No	Keluhan Pelanggan
1	Antrian <i>service</i> yang memakan waktu dan belum jelas.
2	Ketelitian mekanik masih rendah.
3	Banyaknya pelanggan tidak sebanding dengan ketersediaan mekanik.

4	Tempat Parkir Bengkel Motor Radja Racing sempit.
5	Durasi <i>service</i> memakan waktu lama
6	Kenyamanan ruang tunggu.

Tabel 2 Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing Bekasi

Bulan	Tahun	Keuntungan	Persentase (%)
September	2020	17,742,000	7.23%
Oktober	2020	21,878,000	8.92%
November	2020	21,840,000	8.90%
Desember	2021	24,980,000	10.18%
Januari	2021	16,680,000	6.80%
Februari	2021	21,854,000	8.91%
Maret	2021	30,320,000	12.36%
April	2021	34,320,000	13.99%
Mei	2021	17,776,000	7.25%
Juni	2021	14,465,000	5.90%
Juli	2021	11,175,000	4.56%
Agustus	2021	12,238,000	4.99%
JUMLAH		245,268,000	100.00%
Rata-Rata		20,439,000	8.33%



Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing selama tahun (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diambil simpulan bahwa keuntungan Bengkel Motor Radja Racing menempati ketidakstabilan posisi sehingga keuntungan yang diperoleh Bengkel Motor Radja

Racing kurang maksimal yang malah lebih mengarah adanya penurunan pada tahun 2021 dan penurunan tersebut terjadi secara terus-menerus pada bulan Mei hingga bulan Agustus 2021. Pihak bengkel yang mengelola memberikan prediksi penurunannya dikarenakan belum baiknya pelayanan, lamanya antrean service, belum memadainya fasilitas, dan ketelitian mekanik yang masih kurang. Jadi, belum adanya kualitas pelayanan yang membuat pelanggan datang kembali ke Bengkel Motor Radja Racing. Dengan demikian peneliti bisa melakukan analisis di Bengkel Motor Radja Racing. Selama ini Bengkel Motor Radja Racing sudah memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan dalam hal service atau fasilitas penunjang di Bengkel Motor Radja Racing, akan tetapi hanya saja belum diberikan secara maksimal. Oleh karena itu, peneliti menganggap perlu melakukan analisis yang bertujuan memberi bantuan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan di Bengkel Motor Radja Racing.

Berdasarkan kedatangan total pelanggan serta latar permasalahan yang sudah diidentifikasi permasalahannya, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing terhadap konsumennya apakah sudah mampu memberikan kepuasan dan memenuhi harapan?
2. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang seharusnya di prioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dalam upaya memperkecil kesenjangan (gap) yang terjadi selama ini?
3. Respon teknis atau langkah apa yang dianggap paling berpengaruh dan harus dijadikan prioritas dalam upaya memperbaiki setiap atribut pelayanan yang ada saat ini di Bengkel Motor Radja Racing?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing.
2. Untuk mengetahui beberapa atribut pelayanan yang harus diutamakan juga prioritaskan untuk melakukan perbaikan dan tingkatkan sebagai memberikan yang terbaik pada pelayanan di Bengkel Motor Radja Racing merujuk kesenjangan yang ada sebelumnya ini.
3. Untuk mengetahui respon teknis atau langkah apa saja yang dianggap paling berpengaruh dan harus dijadikan prioritas dalam upaya

memperbaiki setiap atribut pelayanan yang ada saat ini di bengkel motor radja racing.

Pengertian *Service Quality*

Menurut Rangkuti (2006), dalam Santosa (2019), Terdapat dua aspek yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan, yakni jasa yang bisa dirasa dan diharapkan. Jika jasa yang diharapkan lebih rendah dari jasa yang dirasakan, akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pelanggan pada pemilik jasa. Namun apabila sebaliknya maka secara berkelanjutan, memungkinkan pelanggan terus memakai layanan tersebut.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2009), dalam Pratiwi & Susanty (2017), menyatakan ada keharusan yang wajib diwujudkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Tangibles atau bukti langsung. Pelanggan akan merasakan wujud fisik yang nampak atau telah menjadi fasilitas dari jasa. Misalnya, fasilitas yang tersedia, lalu juga ada desain interior bengkel, dan juga pelayanan yang ditampilkan.
2. Reliability atau keandalan. Jasa yang diberi sesuai dengan apa yang dijanjikan dan dikerjakan secara profesional.
3. Responsive atau daya tanggap. Mampu membantu konsumen dan juga melayani secara sigap.
4. Empathy atau kepedulian. Kepedulian tinggi yang diberikan terhadap melayani konsumen misalnya dapat mengerti apa yang konsumen butuhkan.
5. Assurance atau Jaminan. Wawasan dan etika pada pelayanan yang juga pemahaman pada suatu produk yang ditawarkan oleh jasa agar menumbuhkan kepercayaan ataupun keyakinan dari konsumen.

Pengertian *Kepuasan Pelanggan*

Menurut Lubis & Andayani (2017), kepuasan pelanggan ialah pemberian nilai oleh pelanggan pada saat komparasi kinerja atau mendapatkan hasil yang baik dibanding harapan. Pelanggan dalam hal ini mengendalikan peranan yang lumayan krusial dalam pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberi oleh penyedia layanan atau perusahaan dalam memberikan nilai kualitas layanan. Ada lima faktor yang sebaiknya perusahaan ketahui dan menjadi

perhatian guna menentukan tingkat kepuasan para pelanggan, yaitu kualitas pelayanan, produk, emosional, dan biaya yang ditawarkan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual

1. Tentukan rata-rata nilai harapan untuk setiap variabel.

$$Y_i = \frac{(E1x1)+(E2x2)+(E3x3)+(E4x4)+(E5x5)}{N} \dots\dots 1$$

2. Tentukan rata-rata nilai kepuasan untuk setiap variabel.

$$X_i = \frac{(K1x1)+(K2x2)+(K3x3)+(K4x4)+(K5x5)}{N} \dots\dots 2$$

3. Tentukan *Servqual Score* untuk setiap variabel
 $G = P - E \dots 3$

Pengertian Quality Function Deployment

Wijaya (2018) menyatakan, terdapat kegunaan yang bisa didapatkan dari QFD bagi perusahaan yang melalui perbaikan kualitas dan produktivitas secara masih bertujuan menjaga daya saingnya. Keuntungan dan manfaat yang tersaji diantaranya:

1. Memaksimalkan desain terbaru pada jasa dan produk sesuai yang konsumen butuhkan.
2. Fokus pada waktu yang efisien akan membuat rancangan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk daur desain yang demikian bisa memangkas waktu untuk produk baru segera dipasarkan.
3. Memberikan stimulus terlaksananya tim kerja, seluruh keputusan dalam proses QFD diambil merujuk pada hasil diskusi departemen lalu dibuat keputusan bersama.
4. Mengurangi biaya, hal ini dikarenakan produk atau jasa tepat sasaran sesuai keinginan pelanggan atau juga bisa dikatakan sejalan dengan persyaratan yang ditetapkan konsumen.
5. Pendapatan meningkat, meningkatnya biaya ialah otomatis dari pengurangan biaya yang terjadi karena dengan pemanfaatan QFD, terjadi kelebihan pada kesesuaian kebutuhan konsumen mengenai barang dan jasa.

Tahap-tahap analisis QFD (Quality Function Deployment)

Sebelum melakukan pengisian matriks House of Quality maka diperlukan pembuatan matriks perencanaan yang terdiri dari:

1. Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Costumer*)

2. Journal of Industrial and Engineering

System (JIES)

3. e-ISSN: 2722-7979
4. Vol. 4 No. 1, Hal 36 - 46
5. Tingkat Kepuasan Konsumen (*Current Satisfaction Performance*)
6. Nilai Target (Diperoleh dari pihak manajemen cafe. Penilaian menggunakan skala likert).
7. *Improvement Ratio* (Rasio Perbaikan)
8. Sales Point
9. Sales point disimbolkan dengan angka sebagai berikut :
 1 = Tidak Ada Sales Point.
 1.2 = Sales Point Sedang.
 1.5 = Sales Point Kuat
10. *Absolute Weight and Normalized Raw Weight.*
11. Digunakan untuk menunjukkan besarnya perbaikan suatu kriteria customer need
12. Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*)
 Matriks ini digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat yang ditimbulkan antara kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer needs*) dengan karakteristik teknik (*technical Response*). Simbol dari hubungan matriks ini adalah :
 △ Bernilai 1 = Hubungan Lemah
 ○ Bernilai 3 = Hubungan sedang
 ● Bernilai 9 = Hubungan Kuat
13. Matriks Teknik (*Technical Matrix*)
 Tahap ini merupakan proses penentuan prioritas teknik. Prioritas teknik ini akan menjadi bahan pertimbangan cafe dalam proses perancangan karakteristik teknik.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Jenis data pada penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara, dilakukan melalui interview langsung dengan pemilik bengkel atau karyawan dan juga beberapa konsumen Bengkel Motor Radja Racing. Data wawancara dalam penelitian ini berupa informasi mengenai masalah yang ada di Bengkel Motor Radja Racing. Informasi yang telah didapatkan salah satunya cenderung terjadi keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan Bengkel Motor Radja Racing.
2. Teknik Observasi, dalam teknik ini melakukan suatu pengamatan pada proses

pelayanan yang dikerjakan oleh karyawan Bengkel Motor Radja Racing terhadap konsumen. Berdasarkan hasil observasi ini didapatkan data-data keluhan pelanggan Bengkel Motor Radja Racing dan diketahui bagaimana cara dan ketanggapan mekanik dalam menyelesaikan suatu masalah yang terjadi akibat keluhan-keluhan dari konsumen.

3. Teknik Pendistribusian kuisisioner, teknik ini berguna dalam mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan Bengkel Motor Radja Racing terhadap seluruh konsumennya. Kuisisioner dibuat dan disebarakan menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) terdiri dari macam-macam dimensi kualitas pelayanan: *assurance, reliability, tangibles, empathy, and responsiveness*. Dimensi-dimensi tersebut dijadikan parameter yang disusun dalam dalam pertanyaan bentuk skala likert dan interval penilaian dari responden pada jawabannya. Skala ini memiliki lima tingkatan yang bermula dari:

1. Skor 1 = Sangat Tidak Memuaskan (STM)/Sangat Tidak Penting (STP)
2. Skor 2 = Tidak Memuaskan (TM)/Tidak Penting (TP)
3. Skor 3 = Cukup Memuaskan (CM)/Cukup Penting (CP)
4. Skor 4 = Memuaskan (M)/Penting (P)
5. Skor 5 = Sangat Memuaskan (SM)/ Sangat Penting (SP)

Populasi dan Sampel

Penelitian ini memakai teknik sampling quota dalam menetapkan banyaknya sampel. Teknik Sampling Quota. Menggunakan rumus slovin di bawah, dihitung menetapkan nilai dari total populasi sebanyak 95 konsumen di Bengkel Motor Radja Racing serta sebesar 5 % kelonggaran kesalahan sampel. Selanjutnya, ukuran minimum sampel penelitian ini ditemukan melalui rumus Slovin. Adapun rumus persamaan 4 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots 4$$

Dimana :

n : Minimum ukuran sampel.

N : Total Populasi.

E : Persen kelonggaran tidak teliti karena keliru mengambil sampel yang masih bisa

diiinginkan.

$$= \frac{95}{1 + 95(0,05)^2}$$

$$= \frac{95}{1,24}$$

$$= 76,7 \approx 77 \text{ Minimum Sampel}$$

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas atau nilai keabsahan pada suatu penelitian penting untuk menguji keabsahan dari variabel yang diteliti. Lebih lanjut, validitas ialah mengukur kebenaran suatu variabel penelitian. Sementara itu validitas dipakai untuk mengukur sah atau validnya kuisisioner. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan spss 23 dengan signifikansi sebesar 5% (0.05).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Rizkiyani & Achmad (2016) Uji reliabilitas ialah pengujian sejauh mana kuisisioner memiliki nilai kepercayaan dan bebas dari kesalahan. Kuisisioner yang terpercaya ialah ketika para responden menjawab pertanyaan secara konsisten dan stabil. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan spss 23 dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* dan dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* >0.60.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data Responden

Total responden sesuai dengan uji kecukupan data ialah berjumlah 82 sampel data sesuai dengan jumlah minimum sampel berdasar rumus slovin sebanyak 77 responden. Pada penelitian ini, usia, gender, profesi, dan frekuensi kedatangan menjadi karakteristik pada responden.

Uji Validitas

Berdasarkan pengujian validitas memakai SPSS 25 dengan banyaknya jumlah responden 82 orang dan tingkat signifikansi sebesar 5% serta $df = n-2 = 82 -2 = 80$. Maka dihasilkan dari nilai r hitung dari setiap pertanyaan pada kuisisioner harapan dan kepuansan pelayanan Bengkel Motor Radja Racing lebih besarr dari r tabel. Maka seluruh atribut pertanyaan bisa disebut valid. Bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil uji validitas Bengkel Motor Radja Racing

Pertanyaan	r tabel (5%)	Harapan		Kepuasan	
		r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
N1	0.220	0.540	VALID	0.300	VALID
N2	0.220	0.470	VALID	0.531	VALID
N3	0.220	0.328	VALID	0.422	VALID
N4	0.220	0.549	VALID	0.446	VALID
N5	0.220	0.282	VALID	0.576	VALID
N6	0.220	0.456	VALID	0.460	VALID
N7	0.220	0.310	VALID	0.438	VALID
N8	0.220	0.373	VALID	0.424	VALID
N9	0.220	0.567	VALID	0.279	VALID
N10	0.220	0.478	VALID	0.538	VALID
N11	0.220	0.478	VALID	0.406	VALID
N12	0.220	0.570	VALID	0.556	VALID
N13	0.220	0.470	VALID	0.534	VALID
N14	0.220	0.375	VALID	0.478	VALID
N15	0.220	0.371	VALID	0.376	VALID

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai guna melihat konsistensi jawaban responden pada harapan dan kepuasan pada pelayanan Bengkel Motor Radja Racing serta dipakai juga guna melakukan uji konsistensi terhadap rasa puas pelayanan di bengkel pesaing yakni bengkel anggoro. Pengujian ini memakai SPSS 25 juga Cronbach's Alpha. Dapat diberikan simpulan bahwa instrumen tersebut konsisten di mana cronbach's alpha lebih dari 0.60. Demikianlah hasil pengujian reliabilitas dengan memakai SPSS 25 pada tabel berikut:

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Atribut	Cronbach's Alpha	N of Items
Nilai Harapan terhadap pelayanan Bengkel Motor Radja Racing	0.700	15
Nilai Kepuasan terhadap pelayanan Bengkel Motor Radja Racing	0.721	15
Nilai Kepuasan terhadap pelayanan Bengkel Motor anggoro (pesaing)	0.880	15

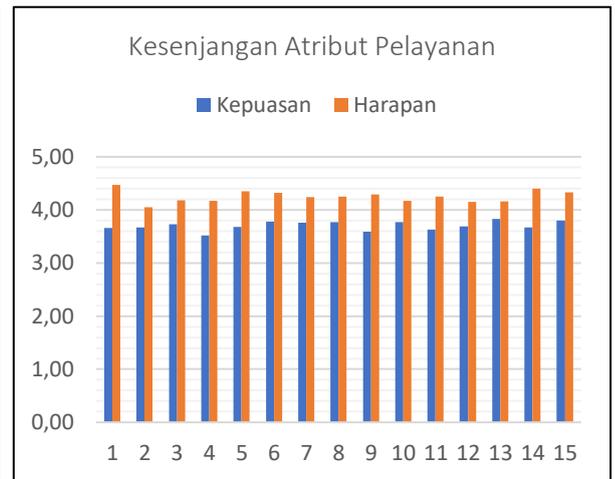
Penilaian Skor kepuasan dan kepentingan atau harapan

Setelah dilakukan pengolahan data hasil kuesioner dengan perhitungan pembobotan dan mencari nilai rata-rata pada setiap atribut pelayanan serta data dinyatakan valid dan reliabel dengan pengujian SPSS, maka dilakukan pentabelan data sebagai berikut :

Tabel 5 Penilaian Skor

No	Atribut Pelayanan	Skor Tingkat Harapan dan Tingkat Kepentingan	Skor Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kenyataan	Skor Tingkat Kepuasan Bengkel Pesaing
1	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik.	4.48	3.66	4.09
2	Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service.	4.16	3.83	4.09
3	Kelengkapan alat service.	4.18	3.73	4.20
4	Adanya penjelasan tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli dari pabrik.	4.17	3.52	4.13
5	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang.	4.35	3.68	4.17
6	Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat.	4.32	3.78	4.09
7	Kualitas service yang diberikan.	4.24	3.76	4.21
8	Bengkel bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan.	4.26	3.77	4.15

9	Antrian service yang teratur.	4.29	3.59	4.39
10	Garansi spare part.	4.17	3.77	4.17
11	Kemudahan pendaftaran ketika service.	4.26	3.63	4.16
12	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para karyawan bengkel radja racing.	4.15	3.70	4.10
13	Kebersihan ruang tunggu.	4.05	3.67	4.10
14	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	4.40	3.67	4.06
15	Area lahan parkir	4.33	3.80	4.21



Perhitungan SERVQUAL Score atau Nilai gap

Perhitungan nilai kesenjangan dan nilai kepuasan konsumen terhadap kinerja yang telah diperbuat oleh Bengkel Motor Radja Racing dibutuhkan untuk menetapkan prioritas perbaikan yang nantinya dilakukan oleh Bengkel Motor Radja Racing. Atribut yang besar lah yang akan digunakan dalam melakukan perbaikan pada kinerja pelayanan pada perusahaan. Dengan memakai rumus di atas, nilai dari tiap atribut kepuasan dan atribut harapan yang telah diolah dengan memakai Microsoft Excel. Sehingga didapatkan hasil berikut:

Tabel 6 Perhitungan SERVQUAL Score

Dimensi	Atribut Layanan	Customer Satisfaction			
		Kepuasan	Harapan	Gap	Prioritas
Reliability (Kecandalan)	1. Ketelitian pengerjaan oleh mekanik	3.66	4.48	-0.82	15
	2. Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service	3.67	4.05	-0.38	2
	3. Kelengkapan alat service	3.73	4.18	-0.45	4
Responsiveness (Daya Tanggap)	4. Memberikan penjelasan informasi atau menawarkan bantuan/alternatif solusi kepada pelanggan yang hendak service	3.52	4.17	-0.65	11
	5. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang	3.68	4.35	-0.67	12
	6. Kualitas service yang diberikan	3.78	4.32	-0.54	9
Assurance (Jaminan)	7. Kualitas service yang diberikan	3.76	4.24	-0.49	7
	8. Bengkel Bertanggung jawab penuh atas hasil service motor	3.77	4.26	-0.49	6
	9. Antrian service yang teratur	3.59	4.29	-0.71	13
	10. Garansi Spare part	3.77	4.17	-0.40	3
Empathy (Empati)	11. Kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan	3.63	4.26	-0.62	10
	12. Perhatian terhadap informasi yang diperlukan pelanggan	3.70	4.15	-0.45	5
Tangibles (Berwujud)	13. Kebersihan dan kerapian ruang tunggu	3.83	4.16	-0.33	1
	14. Kenyamanan ruang tunggu	3.67	4.40	-0.73	14
	15. Area lahan parkir	3.80	4.33	-0.52	8

Gambar 2 Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing selama tahun (2021)

Atribut pelayanan yang mempunyai SERVQUAL score paling rendah akan menjadi paling diutamakan atau prioritas untuk dilakukan perbaikan serta tingkatkan seupaya kesenjangan yang ada bisa menjadi kecil. Merujuk SERVQUAL score tersebut, inilah atribut yang dijadikan keutamaan atau prioritas agar diperbaiki dan ditingkatkan oleh Bengkel Motor Radja Racing supaya bisa memperbaiki pelayanan yang ada saat ini:

1. Banyaknya kendaraan yang diservis tidak berbanding dengan jumlah mekanik
2. Kebersihan dan kerapian ruang tunggu
3. Garansi spare part
4. Perlengkapan alat servis kurang
5. Kurangnya keramahan dan kesopanan pada pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan bengkel.

Metode Quality Function Deployment

1. Voice Of Customer

Tujuan dari penggunaan metode *quality function deployment* adalah untuk mengetahui atribut keinginan pelanggan (*Voice of Customer*). Berikut adalah *voice of customer* yang di gunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan di cafe XYZ. Tabel 7 adalah hasil dari *voice of customer*.

Tabel 7 Voice of Customer

No	Voice of Customer
1	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik.
2	Jumlah mekanik setara kendaraan yang di service.
3	Kelengkapan alat service.
4	Adanya pemaparan perihal kualitas suku cadang asli dengan yang tidak asli dari pabrik.
5	Memberikan pemaparan informasi dan menawarkan bantuan solusi kepada pelanggan yang hendak service.
6	Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat.
7	Kualitas service yang diberikan.
8	Bengkel bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan.
9	Antrian service yang teratur.
10	Garansi spare part.
11	Kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan.
12	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para karyawan bengkel .
13	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu.
14	Tingkat kenyamanan ruang tunggu.
15	Area lahan parkir

2. Nilai Target

Nilai target adalah nilai target yang digunakan manajemen Bengkel Motor Radja Racing Bekasi sebagai target berdasarkan kepuasan yang diwawancarai.

Nilai rasio peningkatan adalah perbandingan antara nilai target dan kepuasan pelanggan, untuk menentukan nilai yang harus dicapai manajemen Bengkel Motor Radja Racing Bekasi untuk mencapai nilai target yang ditetapkan. Untuk mencari nilai tingkat perbaikan untuk setiap atribut, gunakan rumus persamaan 5 sebagai berikut:

$$Improvement\ Ratio = \frac{Nilai\ Tujuan\ (Goal)}{Nilai\ Kepuasan\ Konsumen} \dots 5$$

Contoh Improvement Ratio:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Goal} &= 3.66 \\ \text{Nilai Kepuasan} &= 4 \\ \text{Improvement Ratio} &= 4 : 3.66 = 1.09 \end{aligned}$$

Tabel 8 Nilai Goal, Improvement Ratio dan Sales Point

Voice of Customer	Goal	Improvement Ratio	Sales Point
1	4	4.48	1.5
2	4	4.16	1.2
3	4	4.18	1.2
4	4	4.17	1.2
5	5	4.35	1.5
6	5	4.32	1.5
7	5	4.24	1.5
8	4	4.26	1.5
9	5	4.29	1.2
10	5	4.17	1.2
11	5	4.26	1.5
12	5	4.15	1.2
13	4	4.05	1.2
14	4	4.4	1.5
15	5	4.33	1.5

3. Perhitungan Raw Weight dan Normalized Weight

Perhitungan Bobot Atribut Jasa Raw Weight dan normalized raw weight.

Raw weight merupakan pembobotan yang dilakukan untuk mengetahui urutan atribut mana yang akan ditingkatkan. Untuk menentukan bobot setiap atribut dihitung dengan rumus persamaan 6 sebagai berikut
 $Raw\ weight = Level\ to\ Importance * Sales\ Point * Improvement\ Ratio \dots 6$

Contoh Raw Weight :

$$\begin{aligned} \text{Level to Importance} &= 4.48 \\ \text{Sales Point} &= 1.5 \\ \text{Improvement Ratio} &= 1.09 \\ \text{Raw Weight} &= 4.48 * 1.5 * 1.09 = 7.32 \end{aligned}$$

Selanjutnya perhitungan normalized raw weight bertujuan untuk memudahkan penentuan terhadap atribut mana yang perlu dilakukan perkembangan atau perbaikan. Perhitungan normalized raw weight dihitung dengan membagi bobot pada satu atribut dengan total bobot secara keseluruhan. Setiap atribut dihitung dengan rumus persamaan 7 berikut :

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{\sum Raw\ Weight} \dots 7$$

Contoh Normalized Raw Weight :

Raw Weight = 7.32

ΣRaw Weight

= 7.32 + 5.30 + 5.37 + 5.66 + 8.88 + 8.55 + 8.47 + 6.77 + 7.16 + 6.66 + 8.81 + 6.72 + 5.19 + 7.20 + 8.51 = 106.54

Normalized Raw Weight

= 7.32 : 106.54 = 0.069

Tabel 9 Raw Weight dan Normalized Weight

No	Atribut Pelayanan	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik.	7.32	0.07
2	Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service.	5.30	0.05
3	Kelengkapan alat service.	5.37	0.05
4	Adanya penjelasan tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli dari pabrik.	5.66	0.05
5	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang.	8.88	0.08
6	Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat.	8.55	0.08
7	Kualitas service yang diberikan.	8.47	0.08
8	Bengkel bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan.	6.77	0.06
9	Antrian service yang teratur.	7.16	0.07
10	Garansi spare part.	6.66	0.06
11	Kemudahan pendaftaran ketika service.	8.81	0.08
12	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para karyawan bengkel radja racing.	6.72	0.06
13	Kebersihan ruang tunggu.	5.19	0.05
14	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	7.20	0.07
15	Area lahan parkir	8.51	0.08

4. Persyaratan Teknis

Merupakan pihak manajemen bengkel dalam merespons keinginan pelanggan. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen Bengkel Motor Radja Racing Bekasi maka diperoleh sepuluh butir Persyaratan teknis sesuai dengan kemampuan pengelola dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini. Sebagai berikut:

1. Penyesuaian dan mempermudah sistem pembayaran
2. Pengadaan alat service
3. Penambahan mekanik
4. Memperhatikan kebersihan bengkel
5. Pergantian spare part

6. Garansi service
 7. Training karyawan dan mekanik
 8. Pengadaan fasilitas bengkel
 9. Tersedia keluhan dan saran
 10. Evaluasi keadaan bengkel
5. Hubungan Matriks Kebutuhan Pelanggan serta Respons Teknis

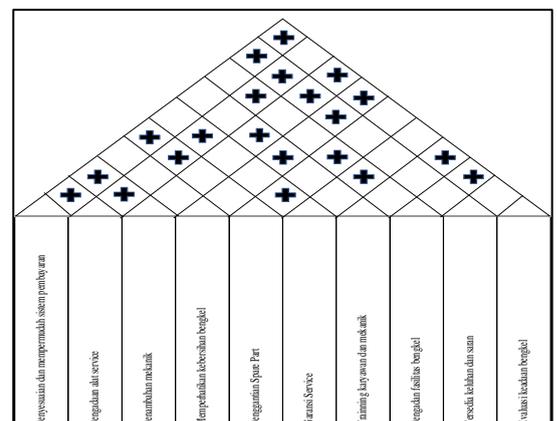
Matriks kebutuhan pelanggan (*what*) merupakan pernyataan terhadap keinginan konsumen (*voice of customer*) dan matriks respons teknis (*hows*) merupakan jawaban manajemen Bengkel Motor Radja Racing dalam melayani kebutuhan pelanggan, sehingga menimbulkan keterkaitan atau hubungan antara kedua matriks ini. Jika hubungannya sangat kuat maka nilainya 9, jika hubungannya sedang bernilai 3 dan jika hubungan lemah bernilai 1. Matriks hubungan *what's* dan *how's* selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3

CUSTOMER REQUIREMENT	TECHNICAL RESPONSE									
	Pengaturan dan mempermudah sistem pembayaran	Pengadaan alat service	Penambahan mekanik	Memperhatikan kebersihan bengkel	Pergantian spare part	Garansi service	Training karyawan dan mekanik	Pengadaan fasilitas bengkel	Tersedia keluhan dan saran	Evaluasi keadaan bengkel
1. Ketelitian pengerjaan oleh mekanik										
2. Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service										
3. Kelengkapan alat service										
4. Adanya penjelasan perihal tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli dari pabrik.										
5. Kemudahan pengisian informasi dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat										
6. Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat										
7. Kualitas service yang diberikan										
8. Bengkel bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan										
9. Antrian service yang teratur										
10. Kemudahan pendaftaran ketika service										
11. Pelayanan yang sopan dan ramah dari para karyawan bengkel radja racing										
12. Kebersihan ruang tunggu										
13. Tingkat kenyamanan ruang tunggu										
14. Area lahan parkir										

Gambar 3 Hubungan Persyaratan Teknis

6. Pengembangan Hubungan antar Matriks Hows

Matriks hows merupakan jawaban terhadap pertanyaan matriks *what's* (*voice of customer*) untuk analisis kepuasan pelayanan



di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi.
 Perhatikan gambar 4 berikut :

Gambar 3 Hubungan Antar Parameter Teknik

7. Perhitungan Nilai Bobot Aspek Teknikal

Perhitungan pada nilai kepentingan teknis bertujuan untuk mengetahui mana prosedur persyaratan teknis yang menjadi prioritas. Dihitung dengan rumus persamaan 8 sebagai berikut

Absolute Importance = Nilai parameter teknis yang memiliki simbol hubungan dengan voice of customer × Raw Weight...8

$$\text{Absolute Importance} = ((0 \times 7.32) + (0 \times 5.30) + (1 \times 5.37) + (0 \times 5.66) + (9 \times 8.88) + (0 \times 8.55) + (0 \times 8.47) + (1 \times 6.77) + (0 \times 7.16) + (9 \times 6.66) + (3 \times 8.81) + (0 \times 6.72) + (0 \times 5.19) + (0 \times 7.20) + (0 \times 851)) = 189.4$$

Untuk mencari Perhitungan tingkat kepentingan relatif (*relative importance*) dari tingkat kebutuhan dan persyaratan teknis didapatkan dari hasil bagi antara tiap-tiap item pada *absolute importance* dengan total keseluruhan dari *absolute importance*. Contoh pada perhitungan atribut persyaratan teknis nomor 1 “Penyesuaian dan Mempermudah Sistem Pembayaran”. Guna mencari *relative importance* priorities pada setiap atribut dihitung dengan rumus persamaan 9 berikut :

$$\text{Relative Importance} = \frac{\text{Absolute Importance}}{\sum \text{Relative Importance}} \dots 9$$

$$\text{Relative Importance} = \frac{189.2}{3927.22} = 0.05$$

Tabel 10 Relative Importance

No	Persyaratan Teknis	Absolute Importance	Relative Importance
1	Penyesuaian dan mempermudah sistem pembayaran	189.2	0.05
2	Pengadaan alat service	224.8	0.06
3	Penambahan mekanik	239.5	0.06
4	Memperhatikan kebersihan bengkel	236.4	0.06
5	Penggantian Spare Part	262.4	0.07
6	Garansi Service	382.7	0.10
7	Training karyawan dan mekanik	607.3	0.15
8	Pengadan fasilitas bengkel	375.6	0.10
9	Tersedia keluhan dan saran	672.8	0.17
10	Evaluasi keadaan bengkel	736.6	0.19

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada data-data terkumpul yang selesai diolah dan dianalisis, maka bisa diberikan

simpulan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Merujuk pada hasil dari hitungan SERVQUAL score didapati bahwa ada kesenjangan antara harapan konsumenn dan kepuasan yang sudah diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing yang cukup signifikansi pada tiap atribut pelayanan yang sudah ada. Merujuk hal demikian bisa diketahui bahwa pelayanan yang ada saat ini Bengkel Motor Radja Racing lakukan belum bisa memenuhi dan memuaskan harapan dari tiap konsumen.
2. Merujuk pada hasil dari hitungan SERVQUAL score terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperbaiki karena masih terdapat nilai kesenjangan yang tinggi. Beberapa atribut tersebut diantaranya ialah:
 - Kebersihan ruang tunggu (-0.33)
 - Banyaknya kendaraan yang servis tidak sebanding dengan ketersediaan mekanik (-0.38)
 - Garansi spare part (-0.40)
 - Perlengkapan alat servis kurang lengkap(-0.45)
 - Kurang ramah dan sopan nya pelayanan para karyawan bengkel Radja Racing (-0.45)
3. Merujuk pada nilai yang diperoleh dari hasil hitung absolute importance telah ditemukan beberapa aspek teknik mempunyai nilai absolute importance yang perlu diprioritaskan dan diutamakan karena lebih tinggi dibanding yang lainnya. Aspek-aspek teknis demikian diantaranya:
 - Evaluasi keadaan bengkel (736.4)
 - Tersedia keluhan dan saran (672.9)
 - Training karyawan dan mekanik (607.4)
 - Garansi service (382.3)
 - Pengadaan Fasilitas bengkel (375.4)

Saran

Untuk meningkatkan kualitas Bengkel Motor Radja Racing sebaiknya hal yang perlu dilakukan oleh pihak maajemen Bengkel Motor Radja Racing adalah :

1. rutin mengevaluasi keadaan bengkel,
2. rutin melakukan pelatihan karyawan dan mekanik,
3. pengadaan fasilitas bengkel seperti memperbaiki ruang tunggu.
4. pihak manajemen Bengkel Motor Radja Racing memberikan penghargaan atau reward terhadap karyawan dan mekanik yang berkerja

secara baik tiap setahun sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. F. (2018). "Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018". e-Proceeding of Applied Science, Vol.4, No.2, 313-320.
- Arjanggi, A. M., Suhendra, A. A., & Tiara, A. R. (2017). Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT. Xyz Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment). e-Proceeding of Engineering, 4, 4445.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan SERVQUAL (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Business Administration, 1 (2), 86-97.
- Madya, M. A. (2015). "Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Plasa Bandung". Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 3, No. 1.
- Mustaniroh, S. A., Lestari, E. R., & Sari, E. N. (2010). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Studi Kasus Pada Waroeng X Cab. Soekarno Hatta-Malang. Jurnal Teknologi Pertanian, 11 (3), 152-161. Retrieved from <https://jtp.ub.ac.id/index.php/jtp/article/view/319/400>
- Patmawan, D., Setyanto, N. W., & Sari, R. A. (2015). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Dengan Metode Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan). Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri, 3 (1), 85-98. Retrieved from <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id>
- Permatadeny, A., & Andi, J. (2017). PERANCANGAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK KOPI. Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri, 1-5.
- Rizkiyani, A. H., & Achmad, F. (2016). Strategi Pemasaran Obyek Wisata dengan Pendekatan SERVQUAL mix dan Quality Function Deployment Studi Kasus di Obyek Wisata Pantai Talang Siring Kabupaten Pamekasan. Prosiding Seminar Manajemen Teknologi XXIV, (P.10).
- Santosa, A. T. (2019). Pengaruh Kualitas Kelayakan Kualitas Produk Store Atmosphere dan E-wom Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Konsumen Zenbu-House Of Mozaru Paris Van Java. bandung). Manajemen Maranatha, 18, 143-158.
- Susanti, R., & Alexandro, T. R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII. Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS), 11 (2), 244-251. Retrieved from <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Syahri, D., Pratama, M. I., & Gustiara, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bistroran Karibia Sea Food. Manajemen dan Bisnis Islam 1, 1.
- Syukri, S. H. (2014). "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja". Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2. .
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano. (kedua ed.). (B. Sarwiji, Ed.) Jakarta: PT Indeks.