



Analisis Kualitas Pelayanan Kinerja Bengkel Berdasarkan Persepsi Pengunjung dengan Metode IPA di Bengkel X

Moh. Ririn Rosyidi¹, Nailul Izzah²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri fakultas Teknik Universitas Qomaruddin; address, Jl. Raya Bungah No.1, Desa Bungah, Kec. Bungah, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61152

*Corresponding author: [1mohammadrosyidi@gmail.com](mailto:mohammadrosyidi@gmail.com), [2nailul322@gmail.com](mailto:nailul322@gmail.com)

ARTICLE INFO

Received: 11-01-2022
Revision: 12-04-2022
Accepted: 13-04-2022

Keywords:

Service Quality
Importance Performance Analysis
Potential Gain in Customer Value

ABSTRACT

Many organizations exist and make different decisions for the purpose of accommodation and compliance with a given administration so that the buyer continues to use a given administration, the vital nature of administration is the general component and nature of a thing or organization that can satisfy an expressed or proposed need. workshop X is located in Jalan Raya Sembayat, Kec. Manyar Kab. Gresik busy with service administration for buyers and also until now has many clients, but sometimes errors occur in work, this is because the help system is still manual so it becomes wasteful. The X workshop provided is also not ideal for the various services that exist to support customer improvement, therefore a top-down review is needed to provide a surprisingly better improvement using the Importance Performance Analysis method. Then at that time the value of the respondent's level of similarity was 75%, for the IPA value at the level of conformity, which was 91% on the question of the ease of reaching the workshop. Result of the Importance Performance Analysis, obtained quadrant I (Main Priority), namely P20, P4, P2, this shows that the client anticipates a significant level of significance, but the provision of assistance is not optimal so that there needs to be improvements that pay more attention to rules, Quadrant II (Maintain Achievement) in this area i.e. P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P19, server friendliness in serving clients, which implies that the client have considered the characteristics, Quadrant III (Low Priority), there are two namely P1, P3, it is necessary to improve the attributes of the assistance after focusing on improving the characteristics that are basic needs, such as the neatness of employees' clothes and waiting room support facilities, Quadrant IV (Exaggerated) P18, respondents consider this quality to have a low level of significance but have truly elite exhibits. While the PGCV value is 8.97 with the question of giving the most important discount according to the customer.

1. PENDAHULUAN

Semakin banyaknya usaha yang berdiri dan memberikan berbagai macam pilihan demi kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan agar konsumen tetap untuk menggunakan jasa yang diberikan. Kualitas layanan adalah keseluruhan elemen dan atribut dari suatu barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan [1]. Penelitian terdahulu yakni "analisis kualitas pelayanan pengelolaan pasar tradisional terhadap kepuasan pedagang dengan metode servqual dan ipa" oleh v malik, ei yuslistyari yang dapat menghasilkan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan dilokasi pengelolaan pasar [2]. Pada artikel ini mengalami perbedaan lokasi dibengkel sepeda motor dan metode yang di gunakan ada dua ipa dan *potential gain in customer value*. Sementara itu, untuk mencirikan kualitas administrasi adalah proporsi dari seberapa besar itu tingkat administrasi yang diberikan dapat sesuai dengan asumsi klien [3]. Kualitas adalah penilaian yang mencerminkan pandangan klien tentang aspek bantuan tertentu dan khususnya ketergantungan, daya tanggap, konfirmasi, simpati, dan tulus yang dilakukan terhadap pelanggan [4]. Mengingat penilaian sifat layanan yang diberikan kepada pembeli, organisasi dapat mengenali masalah dengan cepat, dan bisa meningkatkan layanan yang telah diberikan. Kepuasan konsumen ialah keinginan dari

suka atau kekecewaan yang berasal dari hubungan antara kesannya terhadap tampilan (hasil) sesuatu dan anggapannya pada pelanggan [5].

Bengkel x ini terletak di jalan raya sembayat kec. Manyar kab. Gresik yakni bergerak pada bidang layanan servis sepeda motor ke konsumen dan juga sudah memiliki banyak pelanggan, namun terkadang seringkali terjadi kesalahan dalam pelayanan kerja, hal ini disebabkan karena sistem pelayanan masih manual membuat tidak efisien. Fasilitas yang diberikan juga masih belum maksimal yakni berupa ruang tunggu terhadap pelanggan yang ditunjukkan pada Gambar 1 oleh karena itu diperlukan kajian yang mendalam agar bisa memberikan perbaikan yang bisa menjadi lebih baik lagi.



Gambar 1. Kondisi Ruang tunggu pada Bengkel X

Dengan adanya informasi dari responden/konsumen dan kondisi real di Bengkel X diatas maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi pada Bengkel X yang letak nya di Jalan Raya Sembayat Kec. Manyar Kab. Gresik Dengan pemanfaatan kerangka data ini, akan lebih mudah bagi perwakilan untuk menyelesaikan layanan kerja di Bengkel X sehingga mereka dapat diandalkan untuk dapat menawarkan bantuan yang lebih baik dan agar bisa meraih kualitas yang baik, ada dua point yang perlu diperhatikan pada layanan yang diberikan kepada Bengkel X yang kurang yakni sarana pendukung untuk ruang tunggu pada saat servis itu dilakukan, dan pemberian diskon servis yang dirasa masih kurang pada konsumen.

Dengan masalah yang dirujuk, ini akan menyebabkan kekecewaan pelanggan dengan layanan yang diberikan di Bengkel X. Dengan asumsi bahwa ini dibiarkan, itu akan membawa kecewaan yang cukup besar untuk Bengkel X depan. Masalah ini harus ditangani dengan cepat karena akan mempengaruhi asosiasi di mana ide bantuan ini ada/tidak sesuai dengan asumsi yang dimiliki pada pembeli, itu akan mempengaruhi persepsi pelanggan yang pada akhirnya akan mempengaruhi keuntungan bengkelnya itu sendiri. Penting dilakukan teknik yang tepat untuk mencapai tujuan kenyamanan konsumen Bengkel X terkait dengan hal-hal yang dirujuk sebelumnya. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) agar memecahkan permasalahan yang ada di Bengkel X karena dengan adanya terdahulu yang bisa memperbaiki kualitas pelayanan dengan metode yang sama, dan penambahan metode *PerrceivedService* (persepsi layanan) dan *ExpectedService* (harapan layanan) [6].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini melalui tahapan pengumpulan data yang terdiri dari observasi lapangan untuk melakukan pengambilan data yang akan digunakan, dan dilakukan tanya jawab secara langsung untuk dilakukan pembuatan kuesioner terbuka kepada pelanggan Bengkel X untuk mengetahui kekurangan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian menentukan jumlah sampel yakni 16 responden untuk diberikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bengkel X.

2.1 Penentuan jumlah Sampel

Bagian dari populasi yang diteliti jika dalam memutuskan jumlah ujian yang terkonsentrasi pada soal itu di bawah 100 (seratus), maka pada saat itu sebaiknya mengambil contoh secara umum, [7]. sampel juga sangat penting untuk kualitas yang berapa jumlah oleh penduduk yang diperlukan, dengan tujuan agar ukuran contoh yang diambil adalah memenuhi, ditentukan dengan menggunakan persamaan *slovin* [8] dengan rumus sebagai berikut.

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

Di mana: n=ukuran sampel, N=ukuran populasi, e=Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan 95%.

pengumpulan data yang dilakukan pada 18 Maret 2021 – 23 Maret 2021 maka diperoleh populasi penelitian sebesar 16 customer (*responden*). Maka untuk mempermudah pengambilan data penelitian digunakan metode sampling purpose dengan menggunakan rumus slovin ;

$$n = \frac{16}{16 (0,05)^2 + 1} = 16$$

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini legitimasi menunjukkan sejauh mana skor/nilai/estimasi yang diperoleh benar-benar mengungkapkan konsekuensi dari estimasi/persepsi yang akan diestimasi [9]. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen ukur (kuesioner) mampu mengukur dengan tepat dan menunjukkan kesesuaian antara maksud alat ukur dengan data obyek yang diamati.

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Di mana:

- r_{xy} = koefisien korelasi
- n = jumlah sampel
- x = cari tempat pernyataan
- y = skor total item pernyataan
- $\sum x$ = jumlah skor item pernyataan
- $\sum y$ = jumlah skor total item ternyata
- $\sum xy$ = jumlah perkalian x dan y

Hasil perhitungan r_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrument maka dapat dikatakan valid, akan tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan bahwa instrumen pertanyaan tersebut tidak valid. Sedangkan Uji reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik [10]. variabel dikatakan reliabel jika memberi *nilai cronbach's Alpha > 0,60*, berdasarkan analisis dengan rumus statistik dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} (1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2})$$

dimana:

- r_{11} = Reabilitas instrument
- n = Banyaknya butiran pertanyaan
- σ_i^2 = Jumlah varian skor tiap-tiap item
- σ^2 = Varian total

2.3 IPA (*Importance Performance Analysis*).

Analisis *Importance-performance* atau *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan, IPA sebagai struktur dasar untuk memecah kredit item. Sekelompok administrasi menganggap terkait dengan administrasi eksplisit dinilai tergantung adil dan persegi signifikansi masing-masing sifat sesuai pembeli dan bagaimana bantuan terlihat untuk melakukan perbandingan dengan masing-masing atribut/indikator [11]. Analisis ini digunakan untuk melihat penilaian pembeli terhadap signifikansi kualitas administrasi (*Importance*) dengan tingkat kualitas administrasi (*Performance*). Komponen kualitas administrasi yang digunakan adalah lima elemen kualitas administrasi yang dibuat oleh parasuraman dan pendamping [12]. *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni cara untuk bisa melakukan pemetaan pada pelanggan terhadap persepsi terhadap layanan yang diberikan.

Untuk mengukur tingkat signifikansi dan tingkat pemenuhan/pelaksanaan tanggapan responden, digunakan skala 5 tingkat (*skala likert*). Dari konsekuensi penilaian tingkat signifikansi dan efek samping dari evaluasi pameran, akan diperoleh perhitungan sehubungan dengan tingkat kesamaan antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan. Derajat keselarasan merupakan hasil pengujian antara skor eksekusi dan skor signifikansi, sehingga tingkat kesamaan ini akan menentukan skala kebutuhan yang akan digunakan dalam menghadapi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

A. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai aturan bagi pelanggan untuk mengevaluasi pentingnya kualitas administrasi untuk pemenuhan, skala likert dengan nilai 1-4 yang digunakan.

B. Tingkat kinerja (*Performance*)

Sebagai alat bantu bagi pembeli untuk mensurvei tingkat pelaksanaan administrasi pada pemenuhan, skala Likert dengan nilai 1-4

Dimana:

- 1: Tidak Penting
- 2: Cukup Penting
- 3: Penting

4: Sangat Penting

Dalam tinjauan ini terdapat 2 faktor yang dimaksud dengan huruf X dan Y, dimana X adalah derajat kualitas administrasi yang dapat memberikan pemenuhan kepada klien, sedangkan Y adalah derajat kepentingan klien. Analisis *deskriptif* yakni pengukuran yang digunakan untuk membedah informasi dengan menggambarkan atau menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan untuk semua maksud dan tujuan tanpa mengusulkan tujuan akhir yang berlaku untuk masyarakat umum atau spekulasi, [14].

Rumus yang digunakan yakni:

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden,
 Xi = Skor rata-rata penilaian kualitas pelayanan
 Yi = Skor rata-rata penilaian kepentingan

Selanjutnya sumbu datar (X) lalu diberikan skor tingkat layanan pada pelanggan, kemudian sumbu (Y) diisi pada variabel yang mempunyai tingkat kepentingan pelanggan dengan menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:
 Xi = Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan
 Yi = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

Pontential Gain in Customer Value (PGCV), sebuah instrumen penaksir kuantitatif untuk loyalitas konsumen terutama diperlukan berkaitan dengan studi loyalitas konsumen. PGCV yakni erangkat yang sering digunakan dalam strategi investigasi untuk melakukan pemasaran dengan mengacu kualitas layanan [13]. Indeks PGCV dapat menyediakan masukan kuantitatif untuk spektrum yang luas dari sebuah analisis strategis. Indeks PGCV dapat memberikan kontribusi kuantitatif pada rentang pemeriksaan vital yang luas. Pemeriksaan PGCV juga mencakup tingkat (*importance*), dan kemampuan, untuk melakukan juga dapat menyusun gambaran yang dapat mengukur dua hal penting, yakni:

- a. Kesan pelanggan tentang tingkat signifikansi layanan.
- b. Kesan pelanggan terhadap tingkat pemenuhan suatu layanan

Setelah merencanakan bagan Kepentingan dan Kinerja dari setiap model faktor, tahap berikutnya adalah menghitung catatan PGCV. Daftar PGCV dari setiap variabel/aspek bantuan bergantung pada dua elemen, yaitu *Achieve Customer Value* (ACV) yang merupakan nilai yang dapat diperoleh dengan meningkatkan nilai derajat signifikansi dengan nilai derajat eksekusi yang didapat dari gambaran umum dan *Ultimathy Desire Customer Value* (UDCV), yang merupakan nilai yang diperoleh dengan menduplikasi nilai tingkat eksekusi terbesar dari ukuran eksplorasi yang dilakukan [13].

Cara untuk menghitung PGCV yakni:

- a. *Achieve Customer Value* (ACV), $ACV = X \times Y$
- b. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV), $UDCV = Y \times X_{max}$
- c. *Indeks Potential Gain in Customer Value* (PGCV) dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{Indeks PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV}$$

Dimana:
 X = skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan (*performance*),
 Y = skor rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*),
 Xmax = Nilai tingkat kinerja (*performance*) maksimal dengan skala likert.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tinjauan ini akan mendapatkan nilai yang akan dilakukan kajian, sebelum dilakukakan pengolahan data akan di berlakukakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan software SPSS 22 untuk apakah setiap butir pertanyaan dan hasil responden dinyatakan valid atau tidak. Sebelum membandingkan koefisien r_{xy} dengan nilai kritis (r tabel) perlu dilakukannya rekapan kuesioner.

3.1 Data Kepuasan responden pada Bengkel X, memperoleh hasil sbb:

Tabel 1. Data Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan

No	Data Kepuasan Pelanggan										Data Kepentingan Pelanggan																															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20																						
1	2	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2			
2	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	2		
3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	1		
4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4		
5	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4		
6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3		
8	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
9	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
10	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ	3	3	1	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	5	3	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4	5	5		
×	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'	'
	1	1	1	9	1	0	1	0	0	1	1	3	0	0	9	9	1	3	9	4	9	4	4	5	9	5	9	9	7	6	7	9	9	6	8	9	4	1	6	5		

Keterangan : poin n nomor 1 sampai dengan 16 yakni jumlah responden, sedangkan X1 sampai X20 butir (pernyataan) responden bisa dilihat pada tabel 2. Setelah itu dilakukannya pengujian validitas dan reabilitas untuk indikator kepuasan dan kepentingan pada setiap butir pernyataan pada setiap kuesioner yang disebrakan ke pelanggan bengkel X dan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan software program IBM SPSS Statistics 22 yakni memperoleh hasil:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Koefisien korelasi produk moment	R tabel	Keterangan
1.	Kerapian berpakaian para pegawai	0,532	0.4973	Valid
2.	Keamanan area parkir	0,520	0.4973	Valid
3.	Sarana pendukung ruang tunggu	0,584	0.4973	Valid
4.	Kebersihan toilet	0,577	0.4973	Valid
5.	Kelengkapan peralatan bengkel	0,598	0.4973	Valid
6.	Kemudahan prosedur pelayanan bengkel	0,595	0.4973	Valid
7.	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	0,598	0.4973	Valid
8.	Kecanggihan peralatan bengkel	0,683	0.4973	Valid
9.	Kemampuan bengkel dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan	0,561	0.4973	Valid
10.	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	0,537	0.4973	Valid
11.	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	0,585	0.4973	Valid
12.	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	0,572	0.4973	Valid
13.	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	0,561	0.4973	Valid
14.	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	0,568	0.4973	Valid
15.	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	0,552	0.4973	Valid
16.	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	0,561	0.4973	Valid
17.	Kemudahan untuk mencapai bengkel	0,595	0.4973	Valid
18.	Ketersedian melalui layanan telepon	0,540	0.4973	Valid
19.	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	0,623	0.4973	Valid
20.	Pemberian diskon	0,541	0.4973	Valid

Sedangkan untuk uji reabilitas untuk tingkat kinerja pada tabel sbb:

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Item	N of Item
0,824	0,811	20

Untuk butir tingkat kepentingan dari pernyataan yang sudah terkumpul dan dilakukan uji validitas yakni:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelanggan

No.	Pernyataan	Koefisien korelasi product moment	R tabel	Keterangan
1.	Kerapian berpakaian para pegawai	0,532	0.4973	Valid
2.	Keamanan area parkir	0,520	0.4973	Valid
3.	Sarana pendukung ruang tunggu	0,537	0.4973	Valid
4.	Kebersihan toilet	0,577	0.4973	Valid
5.	Kelengkapan peralatan bengkel	0,598	0.4973	Valid
6.	Kemudahan prosedur pelayanan bengkel	0,595	0.4973	Valid
7.	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	0,572	0.4973	Valid
8.	Kecanggihan peralatan bengkel	0,647	0.4973	Valid
9.	Kemampuan bengkel didalam melayani untuk kesesuaian yang disepakati	0,561	0.4973	Valid
10.	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	0,537	0.4973	Valid
11.	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	0,595	0.4973	Valid
12.	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	0,572	0.4973	Valid
13.	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	0,561	0.4973	Valid
14.	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	0,568	0.4973	Valid
15.	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	0,577	0.4973	Valid
16.	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	0,561	0.4973	Valid
17.	Kemudahan untuk mencapai bengkel	0,509	0.4973	Valid
18.	Ketersedian melalui layanan telepon	0,540	0.4973	Valid
19.	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	0,623	0.4973	Valid

20. Pemberian diskon	0,541	0.4973	Valid
----------------------	-------	--------	-------

Uji reabilitas tingkat kepentingan mendapatkan hasil sbb:

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Item	N of Item
0,824	0,811	20

3.3 Analisis Deskriptif

Konsekuensi dari penilaian responden untuk menyelidiki sifat administrasi menggunakan pemeriksaan yang mencerahkan, yaitu dengan menghitung skor responden untuk setiap hal pertanyaan pada bagian pemenuhan (kepuasan).

Tabel 6. Penilaian Responden Tentang Tingkat Kepuasan Layanan

NO	Pernyataan	HASIL KUISIONER (SKALA)				SKOR	RATA RATA KEPENTINGAN	KET.
		1	2	3	4			
1	Kerapian berpakaian para karyawan	0	3	11	2	47	2,94	Penting
2	Keamanan area parkir	0	0	9	7	55	3,44	Sangat Penting
3	Sarana pendukung ruang tunggu	1	10	3	2	38	2,38	Cukup Penting
4	Kebersihan toilet	0	0	8	8	56	3,50	Sangat Penting
5	Kelengkapan peralatan bengkel	0	0	2	14	62	3,88	Sangat Penting
6	Kemudahan prosedur pelayanan bengkel	0	0	9	7	55	3,44	Sangat Penting
7	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	0	0	2	14	62	3,88	Sangat Penting
8	Kecanggihan peralatan bengkel	0	0	1	15	63	3,94	Sangat Penting
9	Kemampuan bengkel didalam melayani untuk kesesuaian yang disepakati	0	0	5	11	59	3,69	Sangat Penting
10	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	0	0	6	10	58	3,63	Sangat Penting
11	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	0	0	5	11	59	3,69	Sangat Penting
12	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	0	0	1	15	63	3,94	Sangat Penting
13	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	0	0	2	14	62	3,88	Sangat Penting
14	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	0	1	4	11	58	3,63	Sangat Penting
15	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	0	0	4	12	60	3,75	Sangat Penting
16	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	0	0	2	14	62	3,88	Sangat Penting
17	Kemudahan untuk mencapai bengkel	0	0	9	7	55	3,44	Sangat Penting
18	Ketersedian melalui layanan telepon	0	5	5	6	49	3,06	Penting
19	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	0	1	5	10	57	3,56	Sangat Penting
20	Pemberian diskon	1	2	1	12	56	3,50	Sangat Penting
Nilai Rata Rata							3,55	Sangat Penting

Tabel 6 menerangkan secara umum responden menilai bahwa harapan (kepentingan) dari kualitas pelayanan pada Bengkel X yang dibentuk dari skala likert dengan nilai 1-4 "Sangat Penting" dengan nilai rata-rata 3,55. Penilaian responden tertinggi yaitu pada "Kecepatan Mekanik Dalam Memperbaiki Motor" dengan nilai sebesar 3,94. Sedangkan penilaian responden terendah yaitu pada pernyataan "Sarana Pendukung Ruang Tunggu" dengan nilai sebesar 2,38.

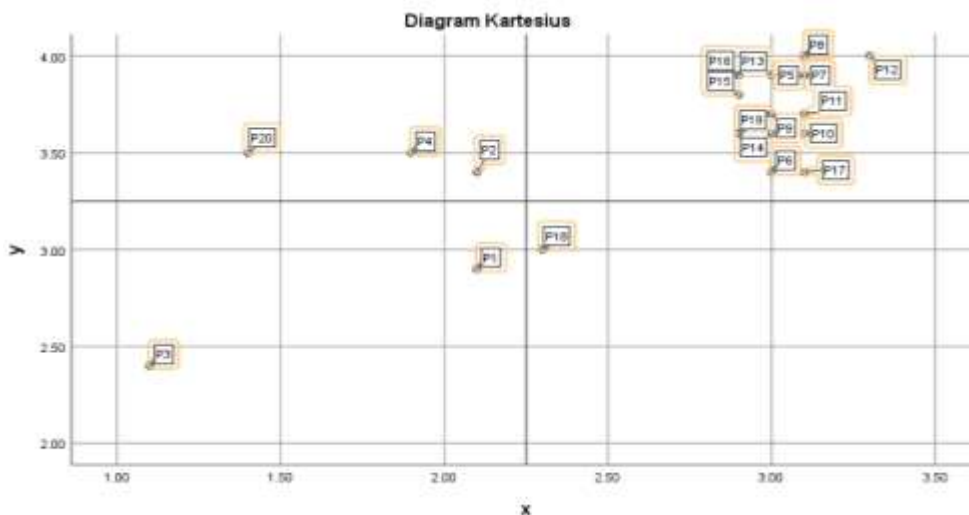
3.4 Importance Performance Analysis

Sejauh mana derajat kesesuaian antara penyajian dan signifikansi kualitas administrasi di Bengkel X, kemudian, digunakan teknik pengujian *Importance Performance Analysis* atau penyelidikan tingkat signifikansi dan pelaksanaan loyalitas konsumen, akan ditunjukkan pada tabel 7 ini:

Tabel 7. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan

No	Pernyataan	Rata Rata Kepuasan	Rata Rata Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kerapian berpakaian para karyawan	2,06	2,94	70%
2	Keamanan area parkir	2,06	3,44	60%
3	Sarana pendukung ruang tunggu	1,13	2,38	47%
4	Kebersihan toilet	1,94	3,50	55%
5	Kelengkapan peralatan bengkel	3,06	3,88	79%
6	Kemudahan prosedur pelayanan begkel	3,00	3,44	87%
7	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3,13	3,88	81%
8	Kecanggihan peralatan bengkel	3,00	3,94	76%
9	Kemampuan bengkel didalam melayani untuk kesesuaian yang disepakati	3,00	3,69	81%
10	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	3,13	3,63	86%
11	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	3,13	3,69	85%
12	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	3,25	3,94	83%
13	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	3,00	3,88	77%
14	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	3,00	3,63	83%
15	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	2,94	3,75	78%
16	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	2,94	3,88	76%
17	Kemudahan untuk mencapai bengkel	3,13	3,44	91%
18	Ketersedian melalui layanan telepon	2,31	3,06	76%
19	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	2,88	3,56	81%
20	Pemberian diskon	1,44	3,50	41%
RATA RATA		53,50	71,00	75%

Tabel 7 diperoleh bahwa nilai tingkat kesesuaian responden adalah sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kepentingan (harapan) pelanggan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bengkel X. Selanjutnya yaitu Penjabaran atribut/variabel yang akan dilakuakn dengan penggunaan IPA. Maka dapat dijabarkan kuadran yang diperoleh dengan perhitungan *Importance Performance Analysis*.



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Area kuadran menggambarkan keadaan alternatif, kepentingan dan tingkat kinerja yang bergantung pada perencanaan ini memungkinkan Bengkel X dengan cepat melakukan peningkatan pada properti yang dianggap penting oleh klien dalam jangka waktu yang cukup singkat. Setiap kuadran diklarifikasi dengan hasil yakni:

- 1) Kuadran I (Prioritas Utama), yang berada dalam kuadran I yakni P20, P4, P2, hal ini menunjukkan bahwa klien mengantisipasi tingkat signifikansi yang signifikan, namun pemberian bantuan tersebut belum optimal sehingga perlu ada penyempurnaan yang lebih memperhatikan aturan tersebut. Kuadran ini memerlukan pertimbangan tambahan dalam menggarap penyajian setiap properti bantuan, dengan tujuan agar loyalitas konsumen tetap terjaga.
- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dalam area ini yakni P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P19, keramahan server dalam melayani klien, yang menyiratkan bahwa klien telah mempertimbangkan karakteristik tersebut. penting sekaligus melakukan eksekusi yang enak dan harus terus diikuti. . Bagaimanapun, klien juga percaya bahwa harus ada peningkatan sifat karakteristik ini untuk mengikuti presentasi mereka sehingga loyalitas konsumen dipertahankan.
- 3) Kuadran III (Prioritas Rendah), ada dua yakni P1, P3, ada dua standar evaluasi yang diingat untuk kuadran III, responden menganggap bahwa sifat-sifat ini dianggap memiliki tingkat signifikansi dan eksekusi yang rendah sehingga klien tidak merasa kecewa dengan rendahnya eksekusi bantuan karena itu bukan masalah utama. Meski responden menilai ciri-ciri yang perlu diingat untuk klasifikasi kebutuhan rendah, pihak pendamping sebenarnya perlu melakukan peningkatan pada atribut bantuan tersebut setelah berfokus pada peningkatan sifat-sifat yang menjadi kebutuhan pokok, seperti kerapian berpakaian para karyawan dan sarana pendukung ruang tunggu gambar 2 tersebut menunjukkan bahwa ada dua ascribe yang diingat untuk kuadran III.
- 4) Kuadran IV (Berlebihan) ada satu yang masuk yakni P18, responden menganggap kualitas ini memiliki tingkat signifikansi yang rendah namun memiliki pameran yang benar-benar elit. Walaupun pameran Bengkel X sangat tinggi, namun responden menganggap properti tersebut bukan kebutuhan dengan tingkat signifikansi yang rendah. Ini dipandang sebagai sesuatu yang terlalu tinggi karena tidak memberikan manfaat bagi organisasi, sehingga Bengkel X dapat mengikuti sifat bantuan dari tanpa bekerja pada saat menrangkan kualitasnya.

3.5 Potensi Keuntungan dalam Nilai Pelanggan (PGVC)

Investigasi pelaksanaan signifikansi, kemudian, pada saat itu, memutuskan permintaan kebutuhan peningkatan administrasi dengan melibatkan Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk memutuskan permintaan kebutuhan peningkatan administrasi yang harus diselesaikan. Untuk mendapatkan penghargaan PGCV, Anda harus terlebih dahulu memutuskan nilai ACV (*Achieved Customer Value*) dan UDCV (*Ultimately Desired Customer Value*), akan dilihat pada tabel ini:

Tabel 8. Indeks PGCV

No	Pernyataan	Rata Rata Kepuasan (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)	Nilai ACV (X) . (Y)	Nilai UDCV (Y) . (Xmax)	Nilai PGCV UDCV - ACV
P1	Kerapian berpakaian para pegawai	2,06	2,94	6,06	11,75	5,69
P2	Keamanan area parkir	2,06	3,44	7,09	13,75	6,66
P3	Sarana pendukung ruang tunggu	1,13	2,38	2,67	9,5	6,83
P4	Kebersihan toilet	1,94	3,50	6,78	14	7,22
P5	Kelengkapan peralatan bengkel	3,06	3,88	11,87	15,5	3,63
P6	Kemudahan prosedur pelayanan begkel	3,00	3,44	10,31	13,75	3,44
P7	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3,13	3,88	12,11	15,5	3,39
P8	Kecanggihan peralatan bengkel	3,00	3,94	11,81	15,75	3,94
P9	Kemampuan bengkel didalam melayani untuk kesesuaian yang disepakati	3,00	3,69	11,06	14,75	3,69
P10	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	3,13	3,63	11,33	14,5	3,17
P11	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	3,13	3,69	11,52	14,75	3,23
P12	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	3,25	3,94	12,80	15,75	2,95
P13	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	3,00	3,88	11,63	15,5	3,88
P14	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	3,00	3,63	10,88	14,5	3,63
P15	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	2,94	3,75	11,02	15	3,98
P16	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	2,94	3,88	11,38	15,5	4,12
P17	Kemudahan untuk mencapai bengkel	3,13	3,44	10,74	13,75	3,01
P18	Ketersedian melalui layanan telepon	2,31	3,06	7,08	12,25	5,17
P19	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	2,88	3,56	10,24	14,25	4,01
P20	Pemberian diskon	1,44	3,50	5,03	14	8,97

Tabel 8 dapat diketahui indeks PGCV masing-masing atribut. Selanjutnya yaitu di urutkan dari indeks PGCV yang terendah sampai dengan terbesar seperti ditunjukkan pada tabel ini:

Tabel 9. Urutan Prioritas Indeks PGCV

Rangking	No	Pernyataan	Rata rata Kepuasan (X)	Rata rata kepentingan (Y)	Nilai ACV (X) . (Y)	Nilai UDCV (Y) . (Xmax)	Nilai PGCV UDCV - ACV
1	P20	Pemberian diskon	1,44	3,50	5,03	14,00	8,97
2	P4	Kebersihan toilet	1,94	3,50	6,78	14,00	7,22
3	P2	Keamanan area parkir	2,06	3,44	7,09	13,75	6,66
4	P3	Sarana pendukung ruang tunggu	1,13	2,38	2,67	9,50	6,83
5	P1	Kerapian berpakaian para pegawai	2,06	2,94	6,06	11,75	5,69
6	P18	Ketersediaan melalui layanan telepon	3,13	3,06	7,08	12,25	5,17
7	P16	Tanggung jawab bengkel terhadap hasil pekerjaan	2,94	3,88	11,38	15,50	4,12
8	P19	Pemberian informasi yang mudah di mengerti	2,88	3,56	10,24	14,25	4,01
9	P15	Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bekerja	2,94	3,75	11,02	15,00	3,98
10	P8	Kecanggihan peralatan bengkel	3,00	3,94	11,81	15,75	3,94
11	P13	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	3,00	3,88	11,63	15,50	3,88
12	P9	Kemampuan bengkel didalam melayani untuk kesesuaian yang disepakati	3,00	3,69	11,06	14,75	3,69
13	P14	Kemudahan dalam mendapatkan suku cadang	3,00	3,63	10,88	14,50	3,63
14	P5	Kelengkapan peralatan bengkel	3,06	3,88	11,87	15,50	3,63
15	P6	Kemudahan prosedur pelayanan bengkel	3,00	3,44	10,31	13,75	3,44
16	P7	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3,13	3,88	12,11	15,50	3,39
17	P11	Kecepatan pelayanan meja depan pada waktu pendaftaran	3,13	3,69	11,52	14,75	3,23
18	P10	Pemberitahuan informasi baru yang cepat kepada pelanggan mengenai kendala motor	3,13	3,63	11,33	14,50	3,17
19	P17	Kemudahan untuk mencapai bengkel	3,13	3,44	10,74	13,75	3,01
20	P12	Kecepatan mekanik dalam memperbaiki motor	3,25	3,50	12,80	15,75	2,95

Dapat diketahui bahwa nilai PGCV tertinggi adalah P20 yaitu pada atribut Pemberian diskon dengan nilai indeks PGCV sebesar 8,97 bisa diartikan keinginan dari pelanggan lebih mengarah ke harga diskon yang diberikan oleh Bengkel X untuk menjaga kepuasan tersebut.

3.6 Analisis dan Interpretasi

Berangkat dari bagian ini, pembahasan dan pembahasan sebagai ide pengembangan dari informasi yang didapat dari teknik IPA dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) akan diperjelas. Kemudian dari masing-masing kuadran ini akan diperiksa kebutuhannya tergantung dari konsekuensi estimasi nilai PGCV. Kuadran I IPA merupakan kuadran yang memiliki derajat eksekusi yang rendah, namun sekali lagi memiliki tingkat signifikansi yang signifikan, sehingga aturan penilaian pada kuadran ini menjadi kebutuhan utama dalam pembenahan yang dilakukan oleh Bengkel X. IPA kemudian

disusun berdasarkan skala kebutuhan dalam esteem PGCV. Ada 3 variabel evaluasi yang masuk dalam kuadran I IPA yang ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Pembahasan Kuadran I

No	Pernyataan	Nilai ACV (X) . (Y)	Nilai UDCV (Y) . (Xmax)	Nilai PGCV UDCV-ACV
P20	Pemberian diskon	5,03	14,00	8,97
P4	Kebersihan toilet	6,78	14,00	7,22
P2	Keamanan area parkir	7,09	13,75	6,66

Hasil dari responden yang juga menjadi customer di Bengkel X, “Pemberian diskon”, “Kebersihan toilet” dan “Keamanan area parkir” memiliki profesionalitas yang dinilai kurang kepada customer. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan indeks PGCV responden terhadap poin yang ini sangat tinggi yang mempunyai nilai 8,97 untuk Pemberian diskon, 7,22 untuk Kebersihan toilet, dan 6,66 Keamanan area parkir.

Model-model evaluasi yang terdapat pada kuadran I IPA merupakan kebutuhan mendasar sehubungan dengan langkah-langkah pendukung yang harus dikembangkan lebih lanjut kemudian diikuti dengan aturan penilaian pada kuadran tersebut oleh Bengkel X yaitu :

1. Memberi potongan harga pada pelanggan yang berlangganan di bengkel X.
2. Menjaga kebersihan lingkungan Bengkel termasuk toilet.
3. Memberikan fasilitas area parkir agar pelanggan lebih nyaman.

4. KESIMPULAN

Hasil analisa yang sudah dikerjakan dapat ditarik kesimpulan yakni, nilai tingkat kesesuaian responden adalah sebesar 75%, untuk meraih tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan yang nilai yang paling tinggi yakni kemudahan untuk mencapai bengkel dengan 91%. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kepentingan (harapan) pelanggan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bengkel X. Penjelasan dari *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi 4 kuadran. diperoleh kuadran I (Prioritas Utama), yakni P20, P4, P2, hal ini menunjukkan bahwa klien mengantisipasi tingkat signifikansi yang signifikan, namun pemberian bantuan tersebut belum optimal sehingga perlu ada penyempurnaan yang lebih memperhatikan aturan, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dalam area ini yakni P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P19, keramahan server dalam melayani klien, yang menyiratkan bahwa klien telah mempertimbangkan karakteristik, Kuadran III (Prioritas Rendah), ada dua yakni P1, P3, perlu melakukan peningkatan pada atribut bantuan tersebut setelah berfokus pada peningkatan sifat-sifat yang menjadi kebutuhan pokok, seperti kerapian berpakaian para karyawan dan sarana pendukung ruang tunggu, Kuadran IV (Berlebihan) P18, responden menganggap kualitas ini memiliki tingkat signifikansi yang rendah namun memiliki pameran yang benar-benar elit. Sedangkan nilai PGCV yakni 8,97 dengan pertanyaan pemberian diskon yang paling penting menurut pelanggan.

REFERENCES

[1] P. Kotler and K. L. Keller, “Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall,” 2016.

[2] V. Malik and E. I. Yulistiyari, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Pedagang dengan Metode Servqual dan IPA,” *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, vol. 3, no. 1, pp. 7–14, 2017.

[3] F. Tjiptono and G. Chandra, “Pemasaran Strategik, Edisi 2, Yogyakarta, CV,” *Andi offset*, 2012.

[4] W. Segoro, “The influence of perceived service quality, mooring factor, and relationship quality on customer satisfaction and loyalty,” *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 81, pp. 306–310, 2013.

[5] H. A. Buchory and D. Saladin, “Manajemen pemasaran,” *Bandung: Linda Karya*, 2010.

[6] S. Syaifulah, I. G. P. S. Wijaya, and A. Y. Husodo, “Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram,” *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, vol. 2, no. 1, 2018.

[7] A. Suharsimi, “metodologi Penelitian,” *Yogyakarta: Bina Aksara*, 2006.

[8] A. A. Hidayat, *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Health Books Publishing, 2021.

[9] A. A. Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing, 2021.

[10] M. Sari et al., *Metodologi Penelitian*. Global Eksekutif Teknologi, 2022.

[11] R. Iskandar, “Analisis Kualitas Jasa Menggunakan Metode (Service Quality) Servqual Dan Modified Importance Performance Analysis (Mipa),” 2020.

[12] P. Nursya'bani, “Manajemen Kualitas Perspektif Global,” *Yogyakarta: PT. Ekonisia*, 2006.

[13] W. C. Hom, “Make customer service analyses a little easier with the PGCV index,” *Quality Progress*, vol. 30, no. 3, p. 89, 1997.

- [14] M. S. Alamry and S. Sugiyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, vol. 6, no. 2, 2017.
- [15] J. Supranto, "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan," 2001.