

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DENGAN  
METODE *SERVQUAL*, *IPA*, DAN *INDEKS PGCV*  
(Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)**

**ANALYSIS OF QUALITY IMPROVEMENT SERVICES WORKSHOP BY USING  
*SERVQUAL*, *IPA*, AND *PGCV INDEX* METHODS  
(Case Study in PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)**

Naufal Nusaputra<sup>1)</sup>, Mochamad Choiri<sup>2)</sup>, L. Tri Wijaya Nata Kusuma<sup>3)</sup>

Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono 167, Malang, 65145, Indonesia

E-mail : [naufal\\_nusa@yahoo.com](mailto:naufal_nusa@yahoo.com)<sup>1)</sup>, [psti.choiri@yahoo.com](mailto:psti.choiri@yahoo.com)<sup>2)</sup>, [eltrijaya@yahoo.com](mailto:eltrijaya@yahoo.com)<sup>3)</sup>

**Abstrak**

Berdasarkan hasil dari kuesioner terbuka yang diberikan kepada pelanggan Divisi Bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang, masih terdapat keluhan-keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak bengkel. Salah satu keluhannya adalah waktu untuk mendapatkan pelayanan dari Service Advisor yang cukup lama. Adanya keluhan tersebut menandakan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pihak bengkel. Selain itu pihak bengkel juga belum melakukan pengukuran terkait dengan kepuasan pelanggan yang mewakili sepenuhnya keluhan pelanggan divisi bengkel serta belum adanya pertimbangan prioritas usulan perbaikan kualitas yang dilakukan pihak bengkel. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu analisis dan perbaikan kualitas pelayanan yang terarah agar pelayanan yang diberikan pihak bengkel dapat maksimal. Metode yang digunakan adalah Gap skor Servqual untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat ekspektasi dan performansi. Kemudian metode Importance-performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value untuk menentukan prioritas kriteria pelayanan yang harus ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini adalah Saran perbaikan pelayanan berdasar tingkat prioritas pelayanan yang harus ditingkatkan. Beberapa saran perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan layanan Daihatsu Mobile Service dengan menambah anggota tim, pemberian reward pada teknisi dan karyawan dengan kinerja terbaik, menambah jumlah Service Advisor menjadi 5 orang, memberikan pelatihan pada Service Advisor, Customer Service, dan karyawan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, dan sebagainya.

**Kata Kunci :** Bengkel, Indeks PGCV, IPA, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*.

**1. Pendahuluan**

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat pada era globalisasi sekarang ini, intensitas persaingan berskala global menuntut sebuah industri harus meningkatkan daya saingnya, baik dalam industri yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Salah satu jenis industri yang mengalami persaingan global adalah industri otomotif. Di Indonesia, industri otomotif merupakan salah satu industri yang menopang ekonomi bangsa.

Di Indonesia, pertumbuhan kendaraan roda 4 meningkat setiap tahunnya dengan rata-rata 9,6% setiap tahunnya (BPS, 2013). Dengan tingkat pertumbuhan sebesar itu, prospek industri otomotif di Indonesia sangat menjanjikan. Salah satu pemain di industry otomotif Indonesia adalah PT. Astra International Tbk-Daihatsu.

PT Astra International Tbk-Daihatsu merupakan Agen Pemegang Merek Daihatsu di Indonesia, yang merupakan sebuah merek dalam industri otomotif global. PT Astra International Tbk-Daihatsu merupakan hasil *joint venture* antara *Daihatsu Motor Company* dengan *Astra International*. PT Astra International Tbk-Daihatsu cabangnya di Kabupaten Malang dengan nama PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang. PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang memiliki dua bagian utama yaitu bagian penjualan serta bagian bengkel dan suku cadang. Divisi bengkel menjadi salah satu ujung tombak perusahaan karena berhadapan langsung dengan pelanggan. Segala kerusakan yang terjadi pada kendaraan serta perawatan rutin yang harus dilakukan, ditangani langsung oleh divisi bengkel. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh divisi

bengkel harus semaksimal mungkin demi menjaga kepuasan pelanggan.

Kunci dalam memenangi persaingan bisnis dapat diwujudkan salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi pelanggan. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan suatu pabrik kendaraan maka pelayanan yang diberikanpun harus meningkat demi memenuhi kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan bengkel dapat diwujudkan jika persepsi terhadap performansi melebihi ekspektasi terhadap kepuasan pelanggan sebelum memakai jasa tersebut. Karena hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan sudah seharusnya menjadi perhatian pihak bengkel, maka dari itu perlu dilakukan analisis antara kepentingan (*importance*) pelanggan dengan kepuasan terhadap performansi (persepsi), dimana terdapat 5 dimensi kualitas jasa dalam Tjiptono (1996) yang digunakan sebagai bahan acuan penilaian kualitas layanan yang diberikan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan hasil dari kuesioner terbuka terhadap 30 pelanggan bengkel, terdapat 22 responden yang masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan pihak bengkel masih terdapat kekurangan dan harus ditingkatkan. Keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan antara lain:

**Tabel 1.** Data Keluhan Pelanggan Bengkel Daihatsu Malang

No.	Keluhan	Jumlah
1	Waktu tunggu mendapatkan pelayanan Service Advisor yang lama	7
2	Permasalahan pada fasilitas ruang tunggu	6
3	Lahan parkir yang kurang luas	5
4	Permasalahan pada pelayanan terhadap pelanggan oleh karyawan bengkel	3
5	Permasalahan pada pelayanan setelah service	3
6	Lahan parkir yang kurang luas	2
<b>Jumlah</b>		<b>26</b>

Keluhan pelanggan ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, karena hal ini akan berdampak negatif terhadap persepsi konsumen (pelanggan) divisi bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang. Adanya keluhan pelanggan

menandakan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan divisi bengkel.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang yang lebih baik, maka perlu dilakukan analisis tingkat kualitas pelayanan yang mewakili keadaan sesungguhnya serta perbaikan kualitas pelayanan yang terarah. Oleh karena itu pemahaman pelaku industri otomotif terhadap karakteristik target pasar atau konsumen yang dilayani merupakan hal yang sangat penting.

## 2. Metode

Pada penelitian ini, digunakan analisis tingkat kualitas pelayanan, konsumen diminta untuk menilai lima dimensi kualitas jasa dalam SERVQUAL yang mempengaruhi ekspektasi dan performansi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang. Dari hasil penilaian pelanggan bengkel maka akan didapatkan nilai kesenjangan atau nilai gap dari hasil perhitungan SERVQUAL. Kemudian dilakukan pembuatan diagram *importance-performance analysis* sebagai gambaran hubungan tingkat kepentingan dari suatu kriteria penilaian dengan tingkat performansi melalui 4 kuadran yang kemudian akan dilakukan perhitungan *Potential Gain in Customer Value* untuk menentukan skala prioritas perbaikan layanan dari setiap kriteria penilaian.

### 2.1 SERVQUAL

SERVQUAL menurut Zeithaml (1990) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apa seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Model ini menggunakan skala likert dengan perhitungan rumus pada persamaan berikut (Zeithaml, 1990):

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor P} - \text{Skor E} \quad (\text{Pers. 1})$$

Keterangan:

P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan.

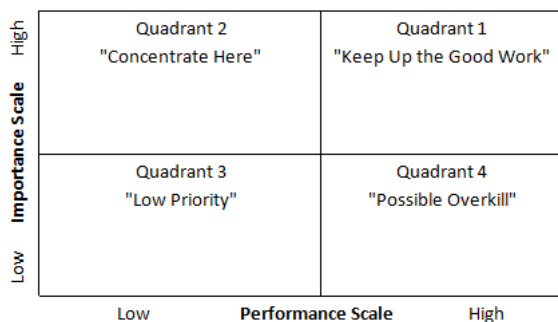
E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh.

Menurut model SERVQUAL, apabila skor SERVQUAL negatif ( - ) berarti kualitas jasa kurang atau tidak baik (pelanggan tidak puas). Apabila skor SERVQUAL sama dengan

nol (0) berarti kualitas jasa baik (pelanggan puas). Apabila skor SERVQUAL positif ( + ) berarti kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

### 2.2 Importance-performance Analysis

Metode *Importance Performance analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan produk atau jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis*. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka. IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat performansi (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* dimana sumbu x mewakili tingkat performansi sedangkan sumbu y mewakili tingkat kepentingan. Diagram tersebut digunakan untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Grafik IPA dibagi dalam empat buah kuadran seperti dalam Gambar 1.



**Gambar 1.** Kuadran Analisis IPA  
(Sumber: Hom, 1997)

Setiap kuadran grafik I-P menunjukkan suatu implikasi strategis dari usaha-usaha pelayanan. Setiap kuadran berhubungan dengan implikasi aturan yang berbeda dari setiap usaha-usaha pelayanannya.

### 2.3 Indeks PGCV

Alat pengukur kepuasan pelanggan secara kuantitatif sangat dibutuhkan dalam rangka survey kepuasan pelanggan. Menurut Hom (1997) Indeks *Potential Gain in Customer*

*Value* (PGCV) adalah sebuah peralatan yang sering digunakan dalam metode analisa pemasaran. Indeks PGCV dapat menyediakan masukan kuantitatif untuk spektrum yang luas dari sebuah analisis strategis.

Dalam analisa PGCV juga melibatkan tingkat performansi (*Performance*) dan kepentingan (*importance*), dapatnya pihak manajemen juga dapat membangun suatu survey yang dapat mengukur dua hal yang penting yaitu:

1. Persepsi konsumen dari tingkat kepentingan dari suatu pelayanan.
2. Persepsi konsumen atas tingkat performansi / kepuasan dari suatu pelayanan.

Setelah melakukan pemetaan grafik *Importance dan Performance* dari setiap kriteria variabel, maka selanjutnya adalah melakukan perhitungan indeks PGCV. Indeks PGCV dari setiap variabel / dimensi pelayanan tergantung dari dua faktor yaitu *Achieve Customer Value* (ACV) yang merupakan suatu nilai yang dapat diperoleh dengan mengalikan nilai tingkat kepentingan dengan nilai tingkat performansi yang diperoleh dari suatu survey dan *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) yaitu suatu nilai yang diperoleh dengan mengalikan nilai tingkat performansi yang tertinggi yang paling mungkin dari skala penelitian yang dibuat (Hom, 1997).

Langkah-langkah menghitung PGCV adalah sebagai berikut :

1. *Achieve Customer Value* (ACV)

Menurut Hom (1997) ACV dapat dituliskan sebagai berikut :

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y} \quad \text{(Pers. 2)}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja (*performance*).

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*).

2. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV)

Menurut Hom (1997) UDCV dapat dituliskan sebagai berikut :

$$UDCV = \bar{Y} \times \bar{X}_{max} \quad \text{(Pers. 3)}$$

Keterangan:

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*).

$\bar{X}_{max}$  = Nilai tingkat kinerja (*performance*) maksimal dengan skala likert pada kuesioner, pada penelitian ini nilai maksimal adalah 5.

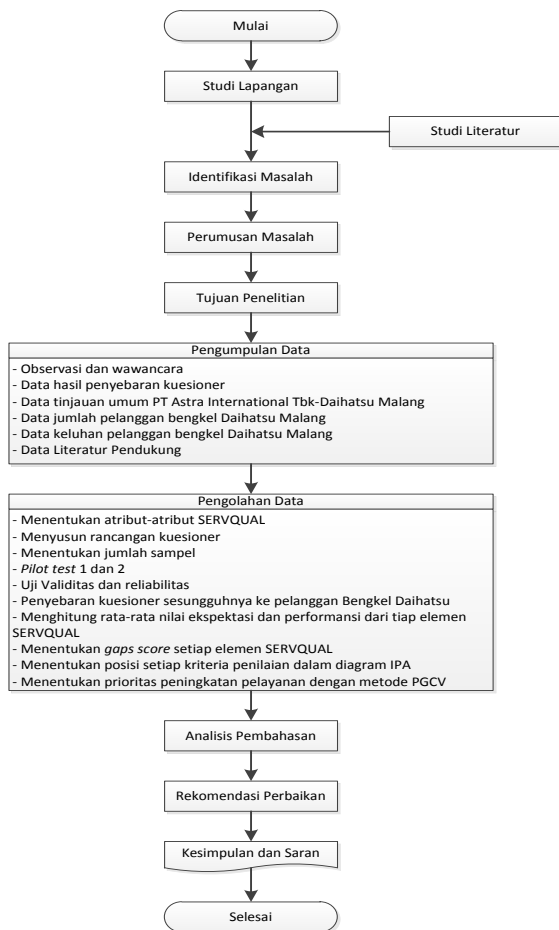
3. Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Menurut Hom (1997) UDCV dapat dituliskan sebagai berikut :

$$\text{Indeks PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV} \quad (\text{Pers. 4})$$

3. Langkah Penelitian

Tahapan penelitian yang penulis lakukan ditunjukkan pada flowchart Gambar 2.



Gambar 2. Flowchart Penelitian

4. Pengolahan Data

4.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang digunakan merupakan hasil penjabaran dari lima dimensi jasa Servqual yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Ke-27 kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles*

Kriteria penilaian pada dimensi *tangibles* adalah sebagai berikut:

P1 : Ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan.

P2 : Fasilitas ruang tunggu yang memadai.

P3 : Lahan parkir yang luas.

P4 : Tempat duduk dalam ruang tunggu banyak dan memadai.

P5 : Toilet yang bersih dan wangi.

P6 : Penampilan petugas bengkel yang rapi dan meyakinkan.

P7 : Lokasi Bengkel Daihatsu yang strategis dan mudah dijangkau.

b. *Reliability*

Kriteria penilaian pada dimensi *Reliability* adalah sebagai berikut:

P8 : Pemberian informasi terkait pelayanan dan perbaikan diberikan secara akurat.

P9 : Ketepatan waktu *service* kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal.

P10 : Mekanik mampu memperbaiki kerusakan

P11 : *Service Advisor* memiliki pengetahuan yang luas terkait demham penerimaan keluhan dan mampu menjelaskan saran perbaikan yang harus dilakukan.

P12 : Bukti pengerjaan yang telah dilakukan dijabarkan kepada pelanggan secara jelas dan mudah dipahami.

P13 : Biaya yang muncul dalam perbaikan yang dilakukan, diberikan kepada pelanggan secara akurat

c. *Responsiveness*

Kriteria penilaian pada dimensi *Responsiveness* adalah sebagai berikut:

P14 : Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari *service advisor* tidak lama.

P15 : Penanganan keluhan pelanggan setelah *service* dilakukan secara cepat dan tanggap dalam memahami keluhan.

P16 : Petugas bengkel tanggap dalam melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum melakukan *service*.

P17 : Ketanggapan dan kemampuan *Service Advisor* dalam memenuhi permintaan perbaikan dari konsumen dilakukan dengan baik.

P18 : Mekanik yang cepat tanggap dalam melakukan perbaikan.

d. *Assurance*

Kriteria penilaian pada dimensi *Assurance* adalah sebagai berikut:

P19 : Komunikasi yang dilakukan oleh *Service Advisor* dengan pelanggan dilakukan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

P20 : Pihak bengkel memberikan garansi atas perbaikan yang telah dilakukan.

P21 : Karyawan memiliki nilai moral dan sopan santun yang tinggi terhadap pelanggan bengkel.

P22 : Keamanan terhadap barang-barang yang terdapat di dalam kendaraan pada saat melakukan service terjamin.

e. *Empathy*

Kriteria penilaian pada dimensi *Empathy* adalah sebagai berikut:

P23 : *Follow Up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* yang dilakukan oleh pihak bengkel.

P24 : Karyawan bengkel memberikan perhatian individual terhadap seluruh pelanggan dengan seluruh jenis kendaraan Daihatsu.

P25 : Layanan *Customer Service* mampu memberikan penyelesaian atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan.

P26 : Pihak bengkel memberikan souvenir setelah pelanggan melakukan perbaikan di Bengkel Daihatsu.

P27 : Karyawan bengkel berinisiatif untuk membantu pelanggan bengkel yang terlihat kebingungan.

**4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Tes**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah data hasil kuesioner telah valid atau tidak. Uji validitas yang digunakan adalah *Construct Validity*. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 30 sampel awal.

Berdasarkan hasil dari uji validitas dengan SPSS 19, dapat diketahui bahwa pada pernyataan 26 nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dapat disimpulkan tidak valid. Sedangkan pada pernyataan 1-25 serta 27 menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dapat disimpulkan valid. Kriteria penilaian yang tidak valid dieliminasi dan dilakukan uji validitas ulang dengan responden yang sama.

Setelah dilakukan pengujian ulang dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada nomor 1-25 dan 27 telah valid dengan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Berdasarkan hal tersebut maka pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam kuesioner telah mampu menggambarkan dan mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Selanjutnya adalah uji reliabilitas yang akan menggambarkan keandalan dari pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk ekspektasi adalah 0,929, untuk performansi adalah 0,943, dan untuk kepentingan adalah 0,947. Menurut

Sekaran (2006) nilai angka *Cronbach's Alpha* di atas 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Maka dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut dalam kuesioner telah menunjukkan keandalan dan stabilitas sebagai suatu alat ukur. Berapa kalipun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

**4.3 Penentuan Jumlah Sampel**

Populasi pelanggan Bengkel Daihatsu Arjosari Malang dalam sebulan memiliki rata-rata pelanggan 1.400 membuat penulis tidak dapat melakukan survey terhadap keseluruhan pelanggan karena terbatasnya waktu, maka dari itu dibutuhkan adanya sampel yang dapat mewakili populasi yang sangat besar tersebut. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus slovin yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{NE^2}{1400}} \tag{Pers. 5}$$

$$n = \frac{1400}{1 + 1400 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1400}{15}$$

$$n = 93,33 = 93$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

E = *Margin of Error* (10%)

Sehingga jumlah sampel yang penulis gunakan adalah 93.

**4.4 SERVQUAL**

Berikut adalah hasil perhitungan untuk mendapatkan nilai ekspektasi dan performansi responden terhadap seluruh kriteria penilaian serta kesenjangan yang didapat antara performansi dan ekspektasi (skor gap).

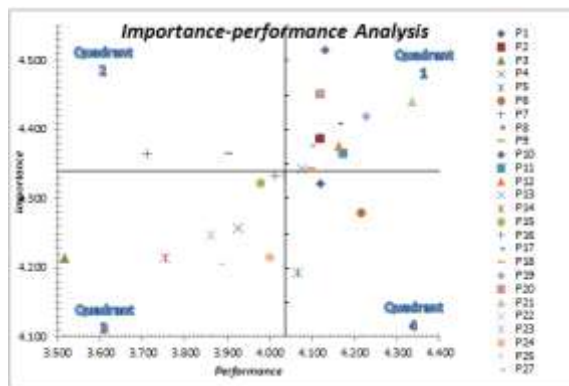
Nilai gap atau kesenjangan dapat terjadi ketika terdapat selisih antara performansi dan ekspektasi pelanggan akan pelayanan yang diberikan. Nilai gap terdiri dari dua yaitu gap positif dan gap negatif. Berdasarkan data pada tabel 2, ke-26 kriteria penilaian akan kualitas pelayanan pada Bengkel Daihatsu Arjosari Malang berdasarkan survei terhadap 93 responden memiliki hasil gap yang negatif untuk semua kriteria. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan.

**Tabel 2.** Nilai Ekspektasi, Performansi, dan Skor Gap

Dimensi SERVQUAL	Kriteria Penilaian	Performansi	Ekspektasi	Skor Gaps	Peringkat
A. Tangibles (Bukti Fisik)	Pernyataan 1	4.118	4.247	-0.129	22
	Pernyataan 2	4.118	4.280	-0.161	18
	Pernyataan 3	3.516	3.925	-0.409	2
	Pernyataan 4	3.925	4.151	-0.226	9
	Pernyataan 5	4.065	4.247	-0.183	15
	Pernyataan 6	4.215	4.366	-0.151	19
B. Reliability (Keandalan)	Pernyataan 7	3.710	4.172	-0.462	1
	Pernyataan 8	4.161	4.301	-0.140	20
	Pernyataan 9	3.903	4.301	-0.398	3
	Pernyataan 10	4.129	4.355	-0.226	9
	Pernyataan 11	4.172	4.215	-0.043	26
	Pernyataan 12	4.161	4.301	-0.140	20
C. Responsiveness (Daya tanggap)	Pernyataan 13	4.075	4.280	-0.204	13
	Pernyataan 14	3.753	4.108	-0.355	4
	Pernyataan 15	3.978	4.258	-0.280	7
	Pernyataan 16	4.011	4.194	-0.183	15
D. Assurance (Jaminan)	Pernyataan 17	4.097	4.215	-0.118	24
	Pernyataan 18	4.097	4.312	-0.215	12
	Pernyataan 19	4.226	4.355	-0.129	23
E. Empathy (Empati)	Pernyataan 20	4.118	4.409	-0.290	6
	Pernyataan 21	4.333	4.409	-0.075	25
	Pernyataan 22	4.301	4.495	-0.194	14
E. Empathy (Empati)	Pernyataan 23	3.860	4.161	-0.301	5
	Pernyataan 24	4.000	4.172	-0.172	17
	Pernyataan 25	4.032	4.258	-0.226	9
	Pernyataan 26	3.882	4.140	-0.258	8
	Pernyataan 27	3.882	4.140	-0.258	8

#### 4.5 Importance-performance Analysis

Berikut adalah tampilan diagram scatter dari *Importance-Performance Analysis* dengan persebaran kriteria-kriteria penilaian yang tersebar di 4 kuadran, yang akan ditampilkan pada Gambar 3.



**Gambar 3.** *Importance-Performance Analysis* (Sumber: Hom, 1997)

Berdasarkan data grafik IPA pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa setiap kriteria penilaian tersebar pada keempat kuadran *Importance-performance Analysis*. Sumbu x merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dari seluruh kriteria penilaian sedangkan sumbu y merupakan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh kriteria penilaian. Penjabaran mengenai posisi kriteria penilaian yang tersebar di empat kuadran *Importance-performance Analysis* adalah sebagai berikut:

#### a. Kuadran I

Berdasarkan gambar 2, dapat terlihat bahwa terdapat 12 pernyataan yang masuk dalam kuadran I, yang berarti pelanggan sudah menganggap variabel-variabel tersebut sangat penting sekaligus telah mencapai kinerja yang memuaskan dan patut dipertahankan. Walau demikian, pelanggan juga berharap perlu ada peningkatan kualitas dari variabel tersebut untuk menjaga performannya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

#### b. Kuadran II

Berdasarkan Gambar 2, terdapat 2 pernyataan yang masuk dalam kuadran II IPA yaitu mengenai lokasi bengkel dan ketepatan waktu pengerjaan. Hal tersebut berarti pelanggan mengharapkan tingkat kepentingan yang tinggi, namun performa dari pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga perlu ada perbaikan yang lebih fokus pada kriteria tersebut. Kuadran ini membutuhkan perhatian yang ekstra dalam meningkatkan performansi setiap atribut pelayanannya, agar kepuasan konsumen lebih terjaga.

#### c. Kuadran III

Berdasarkan Gambar 2, terdapat 9 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran III. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut merupakan variabel dekat tingkat kepentingan dan performansi yang rendah sehingga pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja bengkel karena bukan menjadi prioritas utama. Meskipun responden menganggap variabel-variabel termasuk masuk dalam kategori *low priority*, namun pihak bengkel tetap harus melakukan perbaikan terhadap variabel pelayanan tersebut setelah mendahulukan perbaikan pada variabel yang menjadi prioritas utama.

#### d. Kuadran IV

Berdasarkan Gambar 2, terdapat 3 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran IV. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki performansi yang cukup tinggi. Walaupun performansi dari pihak bengkel cukup tinggi namun responden menganggap variabel-variabel tersebut bukan prioritas dengan tingkat kepentingan yang rendah. Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi perusahaan, sehingga pihak bengkel dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari

variabel tersebut tanpa harus meningkatkan performansi pada ketiga variabel tersebut.

#### 4.6 Potential Gain in Customer Value

Dari hasil analisis *Importance-performance Analysis*, selanjutnya dilakukan penentuan urutan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan. Untuk mendapatkan nilai PGCV, pertama harus menentukan nilai ACV (*Achieved Customer Value*) dan UDCV (*Ultimately Desired Customer Value*). Data mengenai indeks PGCV akan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Indeks PGCV

Kriteria Penilaian	Tingkat Performansi $\bar{X}$	Tingkat Kepentingan $\bar{Y}$	Nilai ACV $\bar{Y} \times \bar{X}$	Nilai UDCV $\bar{Y} \times \bar{X}_{max}$	Nilai PGCV UDCV - ACV
P1	4.118	4.323	17.802	21.613	3.811
P2	4.118	4.387	18.067	21.935	3.868
P3	3.516	4.215	14.821	21.075	6.255
P4	3.925	4.258	16.712	21.290	4.579
P5	4.063	4.194	17.045	20.968	3.923
P6	4.215	4.280	18.039	21.398	3.359
P7	3.710	4.366	16.195	21.828	5.633
P8	4.161	4.409	18.345	22.043	3.698
P9	3.903	4.366	17.040	21.828	4.788
P10	4.129	4.516	18.647	22.581	3.933
P11	4.172	4.366	18.213	21.828	3.615
P12	4.161	4.376	18.211	21.882	3.670
P13	4.075	4.344	17.703	21.720	4.017
P14	3.753	4.215	15.818	21.075	5.257
P15	3.978	4.323	17.197	21.613	4.416
P16	4.011	4.333	17.380	21.667	4.287
P17	4.097	4.376	17.929	21.882	3.953
P18	4.097	4.344	17.797	21.720	3.924
P19	4.226	4.419	18.675	22.097	3.421
P20	4.118	4.452	18.333	22.258	3.925
P21	4.333	4.441	19.244	22.204	2.961
P22	4.301	4.538	19.517	22.688	3.171
P23	3.860	4.247	16.396	21.237	4.841
P24	4.000	4.215	16.860	21.075	4.215
P25	4.032	4.333	17.473	21.667	4.194
P27	3.882	4.204	16.320	21.022	4.702

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui nilai PGCV dari masing-masing kriteria penilaian. Berikut adalah contoh perhitungan indeks PGCV pada P1 :

$$ACV = \bar{Y} \times \bar{X} = 4,323 \times 4,118 = 17,802$$

$$UDCV = \bar{Y} \times \bar{X}_{max} = 4,323 \times 5 = 21,613$$

$$PGCV = UDCV - ACV = 21,613 - 17,802 = 3,811$$

### 5. Analisis Pembahasan dan Saran Perbaikan

#### 5.1 Analisis Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai analisis dan pembahasan serta saran perbaikan dari data yang telah diperoleh dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan

*Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Penentuan kriteria penilaian yang akan dianalisis di bawah, akan ditentukan berdasarkan dari 2 kuadran di IPA yaitu kuadran II (*concentrate here*) dan kuadran III (*low priority*). Yang kemudian dari masing-masing kuadran tersebut akan dianalisis sesuai dengan prioritas berdasarkan hasil perhitungan nilai PGCV.

#### 5.1.1 Analisis Berdasarkan Kuadran II IPA

Kuadran II IPA merupakan kuadran yang memiliki tingkatan performansi yang rendah, namun disisi lain memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sehingga kriteria-kriteria penilaian yang ada dalam kuadran ini merupakan prioritas paling utama dalam perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bengkel. Dari kriteria-kriteria yang terdapat pada kuadran II IPA tersebut kemudian diurutkan sesuai dengan skala prioritas dalam nilai PGCV. Terdapat 2 kriteria penilaian yang masuk ke dalam kuadran II IPA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Pembahasan Kuadran II

Pernyataan	Kriteria Penilaian	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Prioritas
P7	Lokasi Bengkel Daihatsu yang strategis dan mudah dijangkau	16,195	21,828	5,633	1.1
P9	Ketepatan waktu service kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal	17,040	21,828	4,788	1.2

1. Lokasi bengkel Daihatsu yang strategis dan mudah dijangkau.  
Bengkel Daihatsu yang menjadi objek penelitian terletak di Jalan A. Yani 175, Malang, tepat di bawah *Fly Over* Arjosari. Lokasi tersebut terletak di sebelah Utara Kota Malang dan merupakan daerah pintu masuk kota Malang dari arah Surabaya. Karena letaknya yang berada di pinggir kota, responden menganggap bahwa lokasi bengkel tersebut dirasa kurang strategis dan cukup jauh untuk dijangkau.
2. Ketepatan waktu service kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal  
Menurut responden yang juga pelanggan Bengkel Daihatsu ketepatan waktu *service* di Bengkel Daihatsu kurang sesuai dengan yang dijanjikan. Selesainya kendaraan yang di *service* melebihi waktu yang dijanjikan, yang menyebabkan penilaian responden dalam perhitungan indeks PGCV mempunyai nilai yang cukup tinggi.

**5.1.2 Analisis Berdasarkan Kuadran III IPA**

Kriteria penilaian yang masuk ke dalam kuadran III IPA memiliki nilai kepentingan yang rendah dan juga nilai performansi yang rendah. Walaupun tingkat kepentingan rendah, namun tetap performansi dari pelayanan berdasarkan kriteria-kriteria penilaian yang di nilai oleh responden harus ditingkatkan semaksimal mungkin karena tergolong rendah. Maka dari itu kriteria penilaian dalam kuadran III IPA merupakan pelayanan yang menjadi prioritas berikutnya yang harus segera ditingkatkan. Terdapat 9 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran ini dengan data yang terlapir pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Analisis Pembahasan Kuadran III

Persyaratan	Kriteria Penilaian	Nilai ACY	Nilai UDCY	Nilai PGCY	Prioritas
P3	Lahan parkir yang luas	14,821	21,075	6,235	2.1
P14	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari Service Advisor tidak lama	15,818	21,075	5,237	2.2
P23	Follow Up mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan service yang dilakukan oleh pihak bengkel	16,396	21,237	4,841	2.3
P27	Karyawan bengkel berinisiatif untuk membantu pelanggan bengkel yang terlihat kebingungan	16,320	21,022	4,702	2.4
P4	Tempat duduk dalam ruang tunggu banyak dan memadai	16,712	21,290	4,579	2.5
P15	Pesangan keluhan pelanggan setelah service dilakukan secara cepat dan tanggap dalam memahami keluhan	17,197	21,613	4,416	2.6
P16	Petugas bengkel tanggap dalam melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum melakukan service	17,380	21,667	4,287	2.7
P24	Karyawan bengkel memberikan perhatian individual terhadap seluruh pelanggan dengan seluruh jenis kendaraan Daihatsu	16,860	21,075	4,215	2.8
P25	Layanan pengaduan pelanggan (Customer Service) mampu memberikan penyelesaian atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan	17,473	21,667	4,194	2.9

1. Lahan parkir yang luas.  
Lahan parkir yang luas mempunyai nilai PGCY tertinggi dalam kuadran III IPA ini. Hal ini berarti kurangnya lahan parkir menjadi pelayanan yang harus diperbaiki oleh pihak Bengkel Daihatsu. berdasarkan hasil pengamatan penulis memang lahan parkir yang tersedia di Bengkel Daihatsu tersebut sangat kecil.
2. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari *Service Advisor* tidak lama.  
*Service advisor* yang tersedia di Bengkel Daihatsu Arjosari Malang hanya terdapat 3. Sedangkan dalam melayani setiap pelanggannya membutuhkan waktu antara 10-20 menit berdasarkan hasil pengamatan penulis, sehingga kerap kali pelanggan harus menunggu cukup lama untuk

- mendapatkan pelayanan dari *service advisor*.
3. *Follow Up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* yang dilakukan oleh pihak bengkel  
*Follow up* sudah dilakukan pihak bengkel namun dilakukan secara acak pada pelanggan bengkel dengan jumlah yang tidak begitu banyak.
  4. Karyawan bengkel berinisiatif untuk membantu pelanggan bengkel yang terlihat kebingungan  
Pelanggan tentu ingin mendapatkan pelayanan maksimal dari penyedia jasa dalam hal ini Bengkel Daihatsu. Dalam kriteria penilaian ini responden menilai bahwa kurang adanya inisiatif dari karyawan bengkel dalam menangani pelanggan yang terlihat kebingungan.
  5. Tempat duduk dalam ruang tunggu yang banyak dan memadai  
Dalam kriteria ini tempat duduk yang tersedia banyak digunakan pelanggan untuk menaruh makanan dan minuman yang disediakan oleh bengkel secara gratis, karena karena hanya sedikit ada meja untuk menaruh, area tempat duduk di area bengkel masih kurang sehingga pelanggan terkadang menunggu sampai di area *dealer* yang jauh dari *service advisor*. Begitu pula dengan tempat duduk di *smoking room* yang hanya memiliki 3 buah kursi sehingga pelanggan yang ingin merokok kerap kali menunggu karena ruangan sudah tidak mencukupi lagi atau harus merokok diluar bengkel.
  6. Penanganan keluhan pelanggan setelah *service* dilakukan secara cepat dan tanggap dalam memahami keluhan  
Penanganan keluhan ini dirasa kurang cepat oleh pelanggan karena kurangnya petugas terutama bagian *service advisor* dalam menangani pelanggan. Sehingga pelanggan harus menunggu cukup lama.
  7. Petugas bengkel tanggap dalam melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum melakukan *service*  
Ketika *Service Advisor* menunjuk petugas bengkel untuk melakukan pengecekan terkadang tidak langsung dilakukan sehingga pelanggan harus menunggu. Sehingga ketanggapan petugas bengkel dalam melakukan pengecekan perlu ditingkatkan.



8. Karyawan bengkel memberikan perhatian individual terhadap seluruh pelanggan dengan seluruh jenis kendaraan Daihatsu berdasarkan penilaian responden, perhatian dari karyawan Bengkel Daihatsu dirasa kurang maksimal. Misalnya terdapat beberapa fasilitas gratis yang dapat digunakan seperti kursi pijat, makanan dan minuman gratis untuk pelanggan namun karyawan bengkel terkadang tidak memberitahukannya.
9. Layanan Pengaduan Pelanggan (*Customer Service*) mampu memberikan penyelesaian atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan. Pada kriteria penilaian ini, responden menganggap bahwa penyelesaian atau jawaban atas permasalahan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dirasa kurang maksimal. Hal tersebut dapat ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal.

## 5.2 Saran Perbaikan Kualitas Layanan

Saran perbaikan dibagi menjadi 2 skala prioritas sesuai dengan kuadran IPA. Kriteria penilaian yang terdapat dalam kuadran II IPA merupakan prioritas utama mengenai kriteria pelayanan yang harus ditingkatkan kemudian dilanjutkan dengan kriteria penilaian dalam kuadran III IPA sebagai prioritas berikutnya.

### 5.2.1 Saran Perbaikan Prioritas I (Kuadran II IPA)

1. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 1)  
Pada kriteria penilaian nomor 1 pelanggan menilai bahwa lokasi dari bengkel kurang strategis. Beberapa pertimbangan yang dapat dilakukan antara lain:
  - a. Memaksimalkan *Daihatsu Mobile Service*  
*Daihatsu mobile service* adalah layanan *service* dari Daihatsu yang dilakukan diluar bengkel. Tim yang ada saat ini hanya berjumlah 1 tim dengan beranggotakan 6 orang. Walaupun pelayanan yang dilakukan hanya dapat *service* ringan, namun dengan menambah jumlah tim menjadi 2 dan memaksimalkan sosialisasi kepada pengguna kendaraan Daihatsu akan layanan ini maka, pelanggan tidak perlu mengunjungi bengkel untuk melakukan *service*. Hal ini tentu dapat juga

mengurangi antrian kendaraan yang ada di bengkel.

- b. Memindahkan atau menambah lokasi dealer dan bengkel Daihatsu ke lokasi yang lebih dekat dengan pusat kota dan menempati lahan yang lebih luas.
2. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 2)  
Mengenai aspek ketepatan waktu *service* kurang sesuai dengan yang dijanjikan, pertimbangan perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
    - a. Menambah jumlah teknisi bengkel  
Dengan jumlah *workstation* yang dimiliki yaitu 11, jumlah teknisi yang ada di bengkel Daihatsu masih kurang dengan jumlah 18. Dengan menambah teknisi baru diharapkan *service* yang dilakukan bisa lebih cepat. Dengan rasio 1 *workstation* dikerjakan dengan 2-3 orang teknisi tergantung beratnya *service* maka *service* yang dilakukan bisa lebih cepat.
    - b. Pemberian *reward* pada teknisi terbaik sesuai dengan kelasnya  
Terdapat 4 tingkatan teknisi sesuai dengan jenjang *training* yang telah dilakukan. Dengan memberikan *reward* pada teknisi terbaik sesuai dengan kelasnya, diharapkan ada motivasi dari setiap teknisi untuk melakukan penanganan perbaikan secara tepat sesuai dengan diagnosis dan dilakukan secara cepat. Sehingga dapat mempersingkat waktu *service* kendaraan Daihatsu.

### 5.2.2 Saran Perbaikan Prioritas II (Kuadran III IPA)

1. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 1)  
Lahan parkir yang kurang menjadi kendala dalam Bengkel Daihatsu Arjosari ini. Penambahan kapasitas parkir sulit dilakukan mengingat keterbatasan lahan yang dimiliki pihak Bengkel Daihatsu. Pertimbangan saran yang bisa diberikan adalah sebagai berikut:
  - a. Memaksimalkan layanan *Daihatsu Mobile Service*
  - b. Memindahkan atau menambah lokasi dealer dan bengkel Daihatsu ke lokasi yang lebih dekat dengan pusat kota dan menempati lahan yang lebih luas.
2. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 2)  
Waktu tunggu *service advisor* yang cukup lama merupakan *situational factor* dimana

- terdapat waktu-waktu tertentu yang menyebabkan penumpukan pelanggan yang akan melakukan *service*, misalnya adalah hari Sabtu. Situa dapat di atasi dengan menambah jumlah *service advisor* yang tersedia untuk menangani pelanggan. Untuk saat ini jumlah *service advisor* yang tersedia adalah 3 orang. Setiap *service advisor* melayani setiap pelanggannya antara 10-20 menit, karena setelah mendengarkan keluhan pelanggan atas kendaraan yang akan di *service*, *service advisor* harus mencatat setiap detail keluhan dan data mobil tersebut, kemudian melakukan pengecekan (tidak selalu), dan juga melakukan kordinasi dengan petugas bengkel. Agar tidak terjadi penumpukan pelanggan, *service advisor* dapat ditambah menjadi 5 orang.
3. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 3)  
*Follow up* yang dilakukan pihak bengkel mengenai ada tidaknya keluhan telah dilakukan oleh pihak bengkel sudah dilakukan, namun dilakukan secara random. Akan lebih baik jika *follow up* dilakukan ke semua pelanggan yang melakukan *service* di Bengkel Daihatsu Arjosari. Dengan begitu pihak bengkel akan mengetahui apabila ada keluhan-keluhan terkait *service* yang telah dilakukan dan dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya agar *service* yang dilakukan bisa lebih baik lagi.
  4. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 4 dan 8)  
Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan melakukan pelatihan terhadap seluruh karyawan bengkel yang bertugas dalam melayani pelanggan secara langsung, misalnya adalah pelatihan mengenai pelayanan secara prima baik secara verbal maupun non verbal, pelatihan mengenai dasar-dasar pelayanan kepada pelanggan, melayani dengan ramah dan sopan, dan juga membantu pelanggan yang terlihat kebingungan yang dilakukan secara berkala setiap satu tahun sekali. Kemudian pihak bengkel juga dapat memberikan *reward* kepada karyawan bengkel dengan kinerja yang bagus agar mereka termotivasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Pelayanan yang ramah dan maksimal membuat pelanggan merasa nyaman dalam mendapatkan jasa tersebut.
  5. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 5)  
Untuk aspek tempat duduk diharapkan dapat ditambah meja kecil disamping tempat duduk untuk memudahkan pelanggan untuk menaruh makanan dan minuman sehingga kursi yang tersedia di area bengkel dapat di maksimalkan pelanggan sebagai tempat duduk. Selain itu diharapkan pula bagi pihak bengkel dapat menambah luas dan kapasitas dari *smoking room* menjadi 6 buah kursi yang pada mulanya hanya terdapat 3 buah kursi. Untuk denah perbaikan dapat dilihat pada lampiran 12.
  6. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 6 dan 9)  
*Customer service* sebagai *front-line employee* yang menangani keluhan pelanggan harus dapat menyampaikan pemecahan masalah dari keluhan pelanggan tersebut atau mentransfernya kepada pihak yang terkait dengan keluhan tersebut yang kemudian akan dilakukan respon penanganan keluhan tersebut secara cepat. *Customer service* dan petugas bengkel harus diberikan pelatihan secara berkala sesuai dengan bidangnya masing-masing agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal. Pelatihan-pelatihan yang dapat diberikan untuk *customer service* yaitu pembekalan hal-hal teknis yang berkaitan dengan *basic service*, pelatihan melakukan pelayanan langsung dengan prima baik komunikasi secara verbal maupun non verbal, pelatihan menghadapi keluhan atau komplain pelanggan, pelatihan etika dalam menerima telepon pelanggan yang dilakukan secara berkala setiap satu tahun sekali. Kemudian melakukan pelatihan kepada *service advisor* terkait dengan masalah teknis untuk lebih memperdalam pengetahuan terkait dengan permasalahan yang terjadi pada kendaraan Daihatsu serta perbaikan yang harus dilakukan yang dibagi ke dalam 3 bagian spesifik yaitu *engine*, *chasis*, dan *electrical* yang dapat dilakukan secara berkala setiap satu tahun sekali. Selain itu untuk kecepatan penanganan keluhan pelanggan dapat ditambah jumlah *service advisor* menjadi 5 orang seperti yang telah dijelaskan di atas.
  7. Saran perbaikan kriteria penilaian (No. 7)

Pengecekan terhadap kendaraan sebelum melakukan *service* sudah dilakukan oleh pihak bengkel, namun diharapkan agar pengecekan dilakukan secara seksama tidak hanya mengenai keluhan pelanggan, melainkan juga dengan mengingatkan akan barang-barang yang masih tertinggal di dalam kendaraan. Untuk pengecekan terhadap keluhan pelanggan diharapkan agar petugas bengkel yang melakukan pemeriksaan kendaraan harus petugas bengkel yang ahli, berpengalaman dan harus cekatan atau sigap dalam melakukan pengecekan kendaraan sehingga dapat mengetahui berbagai permasalahan pada kendaraan dan dapat melakukan diagnosa keluhan secara tepat yang kemudian memberitahukan permasalahannya kepada pelanggan secara jelas dan memberitahukan bagian-bagian yang harus di *service* dan atau adanya penggantian komponen.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisa gap *Servqual* dapat diketahui bahwa seluruh kriteria penilaian memiliki gap negatif, yang berarti pelanggan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel. 5 kriteria penilaian yang mempunyai nilai gap negatif yang paling tinggi secara berurutan adalah kriteria penilaian nomor 7, 3, 9, 14, dan 23. Dengan pernyataan sebagai berikut :
  - a. Lokasi bengkel yang strategis dan mudah dijangkau (-0.462).
  - b. Lahan parkir yang luas (-0.409).
  - c. Ketepatan *service* kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan diawal (-0.398).
  - d. Waktu untuk mendapatkan pelayanan dari *Service Advisor* tidak lama (-0.355).
  - e. *Follow up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* (-0.301).
2. Berdasarkan diagram scater *Importance-performance Analysis* dapat diketahui kriteria-kriteria yang masuk ke dalam 4 buah kuadran IPA yaitu sebagai berikut :
  - a. Kuadran 1 : P2, P8, P10, P10, P11, P12, P13, P17, P18, P19, P20, P21, P22.
  - b. Kuadran 2 : P7, P9.

c. Kuadran 3 : P3, P4, P14, P15, P16, P23, P24, P25, P27

d. Kuadran 4 : P1, P5, P6

Penjelasan mengenai kriteria penilaian dari setiap pernyataan dapat dilihat dalam lampiran.

3. Kriteria-kriteria penilaian yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya akan di tentukan berdasarkan dari 2 kuadran di IPA yaitu kuadran II (*concentrate here*) dan kuadran III (*low priority*). kemudian dari masing-masing kuadran tersebut akan dianalisis sesuai dengan prioritas berdasarkan hasil perhitungan nilai PGCV. Kriteria penilaian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan layanannya sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan nilai PGCV tertinggi adalah sebagai berikut (Kuadran II IPA):

- 1) Lokasi Bengkel Daihatsu yang strategis dan mudah dijangkau (P7), dengan nilai PGCV 5.663.
- 2) Ketepatan waktu *service* kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal (P9), dengan nilai PGCV 4.788.

Kriteria penilaian yang menjadi prioritas selanjutnya untuk ditingkatkan layanannya sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan nilai PGCV tertinggi adalah sebagai berikut (kuadran III IPA) :

- 1) Lahan parkir yang luas (P3), dengan nilai PGCV 6.255.
- 2) Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari *service advisor* tidak lama (P14), dengan nilai PGCV 5.257.
- 3) *Follow up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* yang dilakukan oleh pihak bengkel (P23), dengan nilai PGCV 4.841.
- 4) Karyawan bengkel berinisiatif untuk membantu pelanggan bengkel yang terlihat kebingungan (P27), dengan nilai PGCV 4.702.
- 5) Tempat duduk dalam ruang tunggu yang banyak dan memadai (P4), dengan nilai PGCV 4.579.
- 6) Penangan keluhan pelanggan setelah *service* dilakukan secara cepat dan tanggap dalam memahami keluhan (P15), dengan nilai PGCV 4.416.
- 7) Petugas bengkel tanggap dalam melakukan pemeriksaan kendaraan

- sebelum melakukan *service* (P16), dengan nilai PGCV 4.287.
- 8) Karyawan bengkel memberikan perhatian individual terhadap seluruh pelanggan dengan seluruh jenis kendaraan Daihatsu (P24), dengan nilai PGCV 4.215.
  - 9) Layanan pengaduan pelanggan (*customer service*) mampu memberikan penyelesaian atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan (P25), dengan nilai PGCV 4.194.
4. Rekomendasi atau saran perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan layanan adalah sebagai berikut :
- Saran perbaikan Pelayanan prioritas 1:
- 1) Memaksimalkan pelayanan *Daihatsu Mobile Service*.
  - 2) Membangun bengkel Daihatsu yang baru dengan lahan yang lebih luas dan berlokasi di tengah kota Malang.
  - 3) Menambah jumlah teknisi bengkel dengan rasio 1 *workstation* dikerjakan oleh 2-3 orang teknisi.
  - 4) Pemberian *reward* pada teknisi terbaik sesuai dengan kelasnya.
- Saran perbaikan pelayanan prioritas 2 :
- 1) Menambah jumlah *service advisor* menjadi 5 orang.
  - 2) *Follow up* yang dilakukan ke semua pelanggan.
  - 3) Pelatihan pada seluruh karyawan bengkel dalam melayani pelanggan dengan maksimal.
  - 4) Memberikan *reward* pada karyawan bengkel yang memiliki kinerja bagus.

- 5) Menambah meja kecil di samping kursi sebagai tempat untuk menaruh *snack* dan minuman.
- 6) Memberikan pelatihan pada *customer service* dan *service advisor* sesuai dengan bidangnya secara berkala.
- 7) Petugas bengkel yang melakukan pemeriksaan kendaraan harus petugas bengkel yang ahli, berpengalaman dan harus cekatan atau sigap dalam melakukan pengecekan kendaraan.

#### Daftar Pustaka

- Hom, Willard C. (1997). Make Customer Service Analyces A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress Journal*. Page 89-93.
- Martilla, John A. & John C. James. (1977). *Importance Performannce Analysis*. C.A: Free Press.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, Parasuraman, L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press