

## USULAN PERBAIKAN PELAYANAN BENGKEL NISSAN HALIM DENGAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN QFD

**Aditia Yunanda**

Universitas Sumatera Utara

*aditia.yunanda@gmail.com*

**Abstract.** This thesis aims to measure the quality of services provided by Nissan Halim. This study compares the levels of service according to the customer's expectations with the work done so far. The method used in this research is descriptive analysis method qualitative data collection method through literature study, observation and questionnaires. To determine the gap between perception and expectations of customers used the method ServQual. Results ServQual found that the quality of service provided does not meet customer expectations with the biggest gap found on factors thoroughness of work performed servicing To determine the performance which need to be rectified used Importance Performance Analysis. Results IPA found that the factors completeness of the service work performed, front linernya responsive, the operational time of the workshop according to your schedule, as well as the reasonableness of the price that needs to be fixed. Meanwhile, to suggest improvements to the company conducted method of Quality Function Deployment. QFD results provide the benchmark improvement in the booking system, the number of technicians, service allocation, role play SA, service tools and technician skill that needs to be improved so that the results could change science.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, ServQual, IPA, QFD

**Abstrak.** Tesis ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nissan Halim. Penelitian ini membandingkan antara tingkat harapan pelayanan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan kuesioner. Untuk mengetahui gap antara persepsi dengan harapan pelanggan digunakan metode ServQual. Hasil ServQual menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan dengan gap terbesar terdapat pada faktor ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan Untuk mengetahui kinerja mana yang perlu diperbaiki digunakan metode Importance Performance Analysis. Hasil IPA menemukan bahwa faktor ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan, front linernya cepat tanggap, waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda, serta kewajaran harga yang perlu diperbaiki. Sedangkan untuk memberikan saran perbaikan kepada perusahaan dilakukan metode Quality Function Deployment. Hasil QFD memberikan acuan perbaikan dalam system booking, jumlah teknisi, alokasi service, role play SA, service tools serta skill teknisi yang perlu ditingkatkan agar hasil IPA bisa berubah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, ServQual, IPA, QFD

## PENDAHULUAN

Industri otomotif di Indonesia bergantung pada pertumbuhan ekonomi secara nasional. Saat ekonomi baik, maka para APM berlomba-lomba mengeluarkan produk terbaru untuk menarik perhatian pelanggannya. Indikator keberhasilan APM dalam memasarkan produk diukur berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu SSI(*Sales Satisfaction Index*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang dikeluarkan secara berkala oleh lembaga survey JD Power.

Tahun 2005 merupakan tahun terbaik yang dimiliki oleh Nissan, dikarenakan pada tahun ini Nissan secara Nasional menempati peringkat 1 dalam CSI. Namun 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2012, 2013, 2014 perolehan CSI Nissan mengalami penurunan yang cukup drastis, dimana tahun 2012 Nissan berada di posisi 4, tahun 2013 turun 3 peringkat menjadi peringkat ke 7 dari tahun 2012, dan di tahun 2014 posisi Nissan berada di 3 terbawah dari 12 Perusahaan otomotif di Indonesia (JD Power Asia Pacific, 2012 – 2014).

Nissan Halim merupakan salah satu bengkel Nissan yang tertua dan terbesar di Indonesia. Nilai CSI Nissan Halim pada tahun 2014 sampai bulan September berada di 12 terendah jika dibandingkan dengan seluruh bengkel Nissan di Indonesia.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Saidin, *et al.* (2014), melakukan penelitian untuk meninjau kembali konsep kualitas pelayanan yang ada dengan menggunakan metode ServQual. Tahun 2014 Urs, *et al.*, melakukan penelitian untuk mempelajari kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan yang dirasakan juga dengan metode ServQual. Tahun 2013 Okutomi & Amasaka melakukan penelitian dengan menggunakan wawancara di *dealer* mobil yang penjualannya mengalami penurunan agar *dealer* dapat mengalihkan fokus penjualan menjadi menjaga pelanggan yang sudah ada. Tahun 2011 Ahuja & Masood melakukan penelitian dengan mempelajari ServQual pada rumah sakit pemerintah/ swasta di India. Ditahun yang sama Hemmasi, *et al.*, juga melakukan penelitian dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat menjadi alat manajemen strategis yang lebih berguna jika dibandingkan dengan skala ServQual.

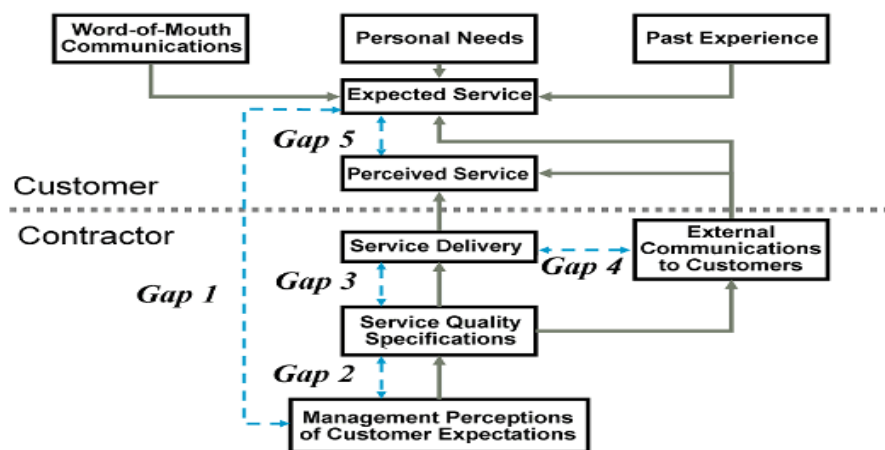
Dari permasalahan yang ada maka tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Mengetahui karekteristik yang menyebabkan CSI Nissan Halim termasuk dalam 12 terendah se-Jabodetabek dengan menggunakan metode ServQual dan IPA. (2) Menentukan upaya yang perlu dilakukan untuk perbaikan pelayanan di *dealer* Nissan Halim dengan menggunakan metode QFD.

## KAJIAN TEORI

**Kepuasan Pelanggan.** Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000).

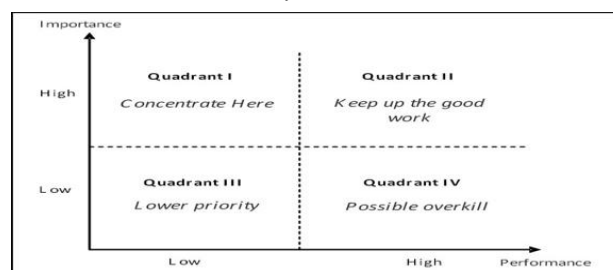
**Kualitas Pelayanan.** Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)

**ServQual (*Service Quality*).** ServQual pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, *et al* tahun 1985 pada sebuah jurnal yang berjudul “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” Servqual merupakan konsep kualitas pelayanan, dimana pada konsep ini Parasuraman, *et al* membagi 5 Gap seperti terlihat pada Gambar 1. Dari serangkaian diskusi, Parasuraman, *et al* mendapatkan 10 kategori kualitas pelayanan yang disebut dengan *Service Quality Determinants*. Ke-10 kualitas pelayanan tersebut adalah *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, understanding/Knowing the Customer*, dan *Tangibles*. Setelah melakukan serangkaian Uji Validitas dan Reliabilitas, Parasuraman, Zeithaml, and Berry sampai pada suatu kondisi di mana dari 10 determinan berkurang menjadi 5 determinan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy*.



**Gambar 1.** Konsep ServQual  
Sumber: Parasuraman *et al.* (1985)

**IPA (*Importance Performance Analysis*).** Konsep ini pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang dimuat dalam *Journal of Marketing* berjudul *Importance-Performance Analysis*. Pada penelitian Martilla dan James ditemukan adanya 4 kuadran kepentingan yang dijadikan acuan bagi para peneliti dikemudian hari. 4 kuadran tersebut tergambar pada Gambar 2 yang memperlihatkan diagram kartesius dengan 4 kuadran, yaitu *Concentrate Here*, *Keep up the good work*, *Lower priority*, dan *Possible overkill*.

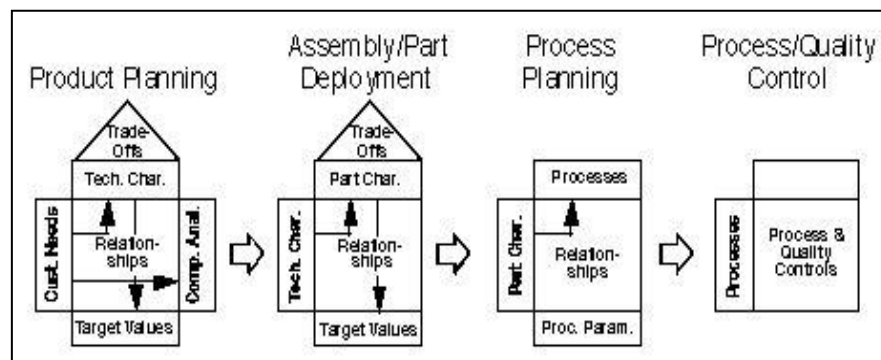


### Gambar 2. Pembagian Karakteristik Penelitian IPA

Sumber: Martilla dan James (1997)

Metode IPA menghasilkan penjabaran kepentingan pelayanan yang diberikan oleh suatu pemberi layanan kepada pelanggannya dengan melihat penyebaran hasil perhitungan ke diagram kartesius IPA, dimana hasil pada kudran I merupakan pelayanan-pelayanan yang harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal dan para pelanggan akan merasa lebih puas.

**QFD (*Quality Function Deployment*)**. Metode ini pertama kali dikenalkan oleh Yoji Akao pada tahun 1966. QFD adalah sebuah tool manajemen yang sangat efektif, berdasarkan ekspektasi konsumen, yang umum digunakan untuk mengendalikan proses pengembangan produk atau mengembangkan jasa dalam sebuah industri. QFD terbagi menjadi 4 tahapan, yaitu *Product Planning*, *Assembly/ Part Deployment*, *Process Planning*, *Process/ Quality Control*. Ke-4 tahapan QFD diperlihatkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Empat Tahapan dalam QFD

Sumber: nfd-solution (2014)

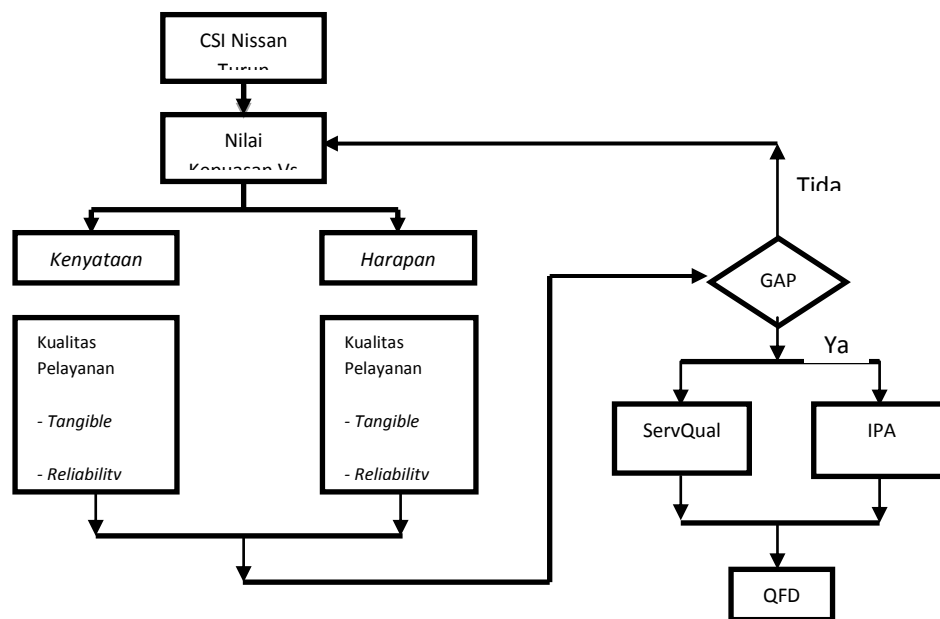
Keunggulan yang dimiliki metode QFD adalah: (1) Menyediakan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen. (2) Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada, bukan intuisi. (3) Selama proses perancangan, pembuatan keputusan 'direkam' dalam matriks-matriks sehingga dapat diperiksa ulang serta dimodifikasi di masa yang akan datang.

**Penelitian Terdahulu.** Penelitian terdahulu sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian. Hal ini dikarenakan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian, dikarenakan dalam penelitian terdahulu banyak terkandung informasi yang memungkinkan berguna dalam penelitian. Penelitian terdahulu dapat berkaitan dengan metode penelitian, hasil penelitian, tempat penelitian dan sumber lain yang ada hubungannya dengan penelitian. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah: (1) Shahin (2006), dimana pada penelitiannya berhasil menguraikan fakta bahwa meskipun ServQual dapat menutup salah satu kesenjangan kualitas pelayanan yang terkait dengan pelayanan pelanggan eksternal, namun dapat juga diperlebar menjadi

perbaikan kepada pelanggan internal. (2) Mosahab, *et al.* (2010), yang menyimpulkan bahwa semua aspek pada ServQual untuk harapan pelanggan lebih tinggi dari persepsi mereka pada *system* operasional Bank. Selain itu penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran mediator dalam efek kualitas pelayanan terhadap loyalitas layanan. (3) Kärnä (2014), dimana pada penelitian ini berfokus kepada kepuasan pelanggan dan kualitas pada industri konstruksi. Hasil dari penelitian menindikasikan bahwa tujuan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah untuk mencapai loyalitas pelanggan. (4) Haksever, *et al.* (2014), dengan menggunakan metode ServQual menyimpulkan bahwa sumber daya dan struktur perusahaan-perusahaan kecil secara signifikan mempengaruhi jenis kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi serta prosesnya. (5) Abduh & Othman (2014), dengan menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa atribut diplot pada kuadran “berkonsentrasi di sini” adalah persetujuan cepat dari usulan pembiayaan, persetujuan cepat dari account pembukaan baru, biaya layanan dan produk, dan lingkungan kerja Islam. Ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dalam rangka mempertahankan yang ada dan menarik pelanggan baru. Pelayanan yang efektif dan efisien masih dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan manajemen bank bijak dan hati-hati harus mengelola atribut-atribut di masa depan. (6) Green (2014), dengan menggunakan metode ServQual menemukan bahwa rata-rata pelanggan memiliki harapan yang tinggi di tangibles, reliability, dan dimensi assurance dan persepsi tertinggi ditemukan dalam dimensi assurance. Penelitian ini akan menguntungkan pengelolaan lembaga pendidikan tinggi dalam mengidentifikasi cara-cara menghemat biaya untuk mengurangi kesenjangan kualitas layanan. (7) Gawyar, *et al.* (2014), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara situasi yang ideal dan status quo dalam semua dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, dan jaminan, dan empati) dengan nilai ( $p < 0,001$ ). Analisis lima kesenjangan pada ServQual menunjukkan bahwa intensitas gap 257ocus257257y dan signifikan di semua celah ( $p < 0,05$ ). (8) Riaz, *et al.* (2014), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan dari kedua bank baik mereka dari bank syariah atau bank konvensional yang puas dengan fasilitas yang disediakan oleh bank, namun nasabah bank konvensional lebih puas dibandingkan bank syariah. (9) Kaviani, *et al.* (2014), penelitian ini menyajikan sebuah metode hybrid yang terdiri dari analisis kepentingan kinerja yang dikombinasikan dengan proses hirarki analisa fuzzy untuk menentukan strategi operasi yang berbeda sebagai upaya peningkatan kinerja pada industri semen di Iran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menjadi kompetitif adalah prioritas nomor satu diikuti oleh pengiriman cepat, kualitas produk, kehandalan, biaya produksi dan fleksibilitas. (10) Ahuja & Masood (2011), dengan menggunakan metode ServQual menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pelanggan senang. Penelitian ini secara empiris mengeksplorasi hubungan antara manajemen mutu rumah sakit dan kinerja kualitas layanan untuk sampel pasien dari rumah sakit perawatan mata di Haryana. (11) Malik, (2012), dengan menggunakan metode ServQual dalam analisa mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan merupakan faktor penting dalam evaluasi pelanggan kepuasan. Tidak seperti penelitian lain, saya menggunakan skor agregat untuk dirasakan kualitas

pelayanan bukan karakteristik kualitas layanan. (12) Hemmasi, *et al.* (2011), Studi ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance-Performance-Analysis* yang dapat menjadi alat manajemen strategis yang lebih berguna daripada ukuran kesenjangan yang direkomendasikan oleh penulis dari skala ServQual. Contoh dari industri perawatan kesehatan menyoroti utilitas dari metode yang diusulkan untuk keperluan pengambilan keputusan strategis. (13) Ho & Yen (2014), Jurnal ini membahas standar hotel, melakukan tinjauan literatur dan wawancara para ahli dalam rangka membangun daftar karakter kualitas layanan untuk industri hotel. Hal ini berkaitan dengan survei yang menggambarkan cara dan manfaat dari metode IPA yang dimodifikasi, sehingga dapat mengidentifikasi karakteristik utama dari kualitas pelayanan dan cara-cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan standar hotel. (14) Hadiyati (2014), Penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa sektor publik melalui pendekatan kebijakan pemerintah terhadap kepuasan layanan, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas dan kinerja yang dilayani oleh pelayanan publik dan aparat pemerintah. Hasil dari penelitian ini sebagai pertimbangan pemerintah sebagai pemberi layanan dari 258ocus258 258ocus258 kepada para konsumen dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas. (15) Saidin, *et al.* (2014), Penelitian ini bertujuan meninjau kembali berbagai konsep kualitas pelayanan yang sudah ada. Penelitian ini mengulas metode ServQual pada Industri *Automotive* di Malaysia. Penentuan dimensi dalam setiap penelitian dianggap sangat penting untuk membangun hubungan kualitas pelayanan. (16) Arokiasamy & Huam (2014), Penelitian ini bertujuan untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di industri asuransi otomotif Malaysia. Data kuisioner yang didapat dianalisa dengan Pearson Korelasi dan Analisa Regresi Berganda (*Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan baik antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan. (17) Okutomi & Amasaka (2013), Penelitian ini menggunakan wawancara tes di *dealer* mobil dimana penjualan mobil yang mengalami penurunan. Dalam situasi ini diharapkan *dealer* mengalihkan 258ocus dari penjualan dan kegiatan pemasaran dari menarik pelanggan baru menjadi menjaga pelanggan yang sudah ada. Langkah ini diharapkan tidak hanya mengurangi biaya penjualan, tetapi juga berkontribusi terhadap keuntungan. (18) Sugandi (2013), Penelitian ini menggunakan metode ServQual dan IPA. Pada penelitian ini ditemukan gap yang terjadi di semua atribut penelitian dan gap yang terbesar didapatkan di kewajaran harga, sedangkan gap yang terkecil didapat pada kenyamanan area ruang tunggu. (19) Urs, *et al.* (2014), Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan yang dirasakan dengan menggunakan metode ServQual untuk mengetahui bagaimana situasi saat ini di pusat pelayanan mobil di 5 kota besar Karnatak, India. Hasil temuan menunjukkan adanya gap di atribut *Reability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

### Kerangka Pemikiran



**Gambar 6.** Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Diolah (2014)

### METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif yaitu metode untuk menyelidiki objek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Variable penelitian yang digunakan adalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan dibagi menjadi dua kepuasan pelanggan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Dalam industri otomotif, kepuasan pelanggan bengkel adalah perbandingan antara pelayanan yang diberikan dealer kepada konsumen saat melakukan perbaikan ataupun perawatan kendaraannya terhadap harapan yang diinginkan konsumennya dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggannya, maka dapat dikatakan pelanggan puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan pelanggannya, maka dapat disebut pelanggan tidak puas. Variable yang diukur nantinya akan diberikan skala likert agar mempermudah proses perhitungan dan nantinya akan dilakukan analisa dengan ServQual dan IPA.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa *Service* di bengkel Nissan Halim. Data yang diambil adalah pelanggan yang datang pada bulan Desember 2014 dengan jumlah pelanggan rata-rata perbulan sebanyak 1900 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 320 orang yang didapat dari tabel Kricjje dengan kesalahan sebesar 5%. Proses

pengumpulan sampel yang dilakukan dengan metode teknik sampling acak dimana tidak ada kriteria khusus dalam pemilihan sampel.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebar kuesioner kepada para pelanggan Nissan Halim. Penyebaran kuesioner tidak memiliki pola penyebaran, dalam artian tidak memilih siapa dan kapan kuesioner akan diberikan. Setelah kuesioner terkumpul dilakukan pengukuran dengan pendekatan skala *Linkert* dengan skala 1 sampai dengan 5, yaitu dari tidak penting/ tidak baik sampai dengan sangat penting/ sangat baik tergantung dari mana pengukuran akan dilakukan.

**Teknik Analisis Data.** Untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini dilakukan uji analisis dengan menggunakan metode ServQual dan IPA, setelah mendapatkan hasil dibuatkan analisis perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode QFD tahap 1. Sebelum masuk ke dalam analisis ServQual dan IPA dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data.

Langkah Analisis Data pada penelitian ini adalah: (1) Memberikan skala untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner. Skala yang digunakan adalah skala *Linkert* dengan bobot 5 point, dimana: Jawaban sangat penting/sangat baik diberi bobot 5, jawaban penting/baik diberi bobot 4, jawaban cukup penting/cukup baik diberi bobot 3, jawaban kurang penting/kurang baik diberi bobot 2, jawaban tidak penting/tidak baik diberi bobot 1. (2) Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas. Untuk mempermudah proses penelitian, pada tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS versi 19.

Suatu data dinyatakan valid jika hasil perhitungan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel yang artinya data tersebut berkorelasi signifikan terhadap nilai skor total, sedangkan suatu data dinyatakan reliabel jika hasil perhitungan nilai  $\alpha > 0,60$ . Rumus uji validitas dan reliabilitas secara manual adalah:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

$$Reliabilitas = \frac{\text{Nilai sebenarnya}}{\text{Nilai yang diperoleh}} \dots\dots\dots(2)$$

(3) Menghitung tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dengan skor kepentingan. Adapun rumus dalam menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

(4) Menghitung Gap setiap indikator dengan Metode ServQual. Pada langkah ini semua atribut diukur untuk dilihat atribut mana saja yang termasuk dalam pelayanan yang memuaskan dan atribut mana saja yang termasuk dalam pelayanan yang belum memuaskan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Nilai Rata-Rata Kinerja} - \text{Nilai Rata-Rata Harapan} \dots\dots\dots(4)$$



(5) Membuat Diagram Kartesius dari atribut penelitian. Membuat diagram kartesius memerlukan sumbu X dan Y dimana untuk X dan Y didapat dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \dots\dots\dots(5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \dots\dots\dots(6)$$

Selanjutnya indikator yang telah terbagi menjadi 4 bagian kuadran direkap untuk dijadikan masukkan perbaikan dengan menggunakan metode QFD. Masukkan yang diberikan adalah indikator-indikator yang berada pada kuadran I (*Concentrate Here*).

(6) Membuat *House Of Quality* QFD. Dalam membuat *House Of Quality* QFD terdapat 7 langkah, yaitu: (a) Menentukan indikator *What's List / Voice Of Customers* (VOC) dengan mengambil data dari hasil IPA pada Kuadran A. (b) Membuat *How's List / Critical To Quality* (CTQs) dengan sebelumnya membuat *brainstorming* mengenai perbaikan dari indikator VOC. (c) Membuat matriks hubungan antara VOC dengan CTQs, pada tahap ini akan dilihat kekuatan hubungan antara VOC dan CTQs apakah hubungan sangat kuat, sedang atau lemah. (d) Membuat *benchmarking* antara VOC pada perusahaan kita dengan competitor, gunanya untuk mengetahui keluhan dari pelanggan pada masing-masing pesaing dan mengambil langkah agar bisa lebih baik lagi. (e) Membuat *benchmarking* antara CTQs pada perusahaan kita dengan competitor, gunanya sebagai pembanding untuk melengkapi alat agar perbaikan lebih maksimal. (f) Menghitung nilai *Importance* dari CTQs dengan nilai persentase, gunanya untuk mengetahui apa yang perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu. (g) Membuat matrik hubungan antar tiap indikator pada CTQs, berguna untuk mengetahui hubungan keterkaitan antara satu CTQs dengan lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Hasil. Memberikan Skala *Likert* pada setiap Indikator Kuesioner.** Kuesioner yang telah disebar sebanyak 320 responden kemudian dikumpulkan dan diberikan bobot sesuai dengan skala *Likert* dan hasil total pembobotan skala *Likert* diperlihatkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Bobot Skala Likert Pada Setiap Indikator

No	Uraian	Bobot Skala Likert	
		Kinerja	Harapan
1	Kenyamanan area ruang tunggu	1328	1374
2	Kebersihan tempat <i>dealer</i>	1266	1345
3	Kemudahan untuk keluar masuk <i>dealer</i>	1306	1319
4	Kondisi kebersihan dari kendaraan saat dikembalikan	1228	1345
5	Ketuntasan dari pekerjaan <i>service</i> yang dilakukan	1207	1406
6	Total waktu yang dibutuhkan untuk melakukan <i>service</i>	1256	1382

7	Kecepatan waktu dalam proses pengambilan kendaraan	1227	1313
8	Bantuan pegawai saat mengambil kendaraan	1222	1299
9	<i>Front linernya</i> cepat tanggap	1252	1361
10	Kelengkapan penjelasan dari <i>front liner</i>	1238	1299

**Lanjutan Tabel 1**

11	Kewajaran harga	1166	1361
12	Kesopanan dan keramahan dari <i>front liner</i>	1273	1395
13	Waktu Operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda	1244	1365
14	Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan.	1326	1388
15	Waktu tunggu sebelum dilayani oleh SA	1297	1363

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2014)

**Uji Validitas dan Reliabilitas. Uji Validitas.** Data dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung memiliki nilai yang lebih besar dari  $r$  Tabel. Uji validitas dilakukan terhadap 320 orang responden. Nilai  $r$  Tabel pada  $\alpha \leq 0,05$  untuk responden sebanyak 320 orang adalah sebesar 0,1097. Hasil perhitungan validitas tingkat kepentingan responden disajikan pada Tabel 2. Sedangkan Hasil perhitungan validitas penilaian responden disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 2.** Analisis Validitas Tingkat Kepentingan Responden

Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ Tabel	Keterangan
XA2	0,256	0,1097	Valid
XB2	0,333	0,1097	Valid
XC2	0,419	0,1097	Valid
XD2	0,224	0,1097	Valid
XE2	0,319	0,1097	Valid
XF2	0,379	0,1097	Valid
XG2	0,534	0,1097	Valid
XH2	0,544	0,1097	Valid
XI2	0,476	0,1097	Valid
XJ2	0,576	0,1097	Valid
XK2	0,487	0,1097	Valid
XL2	0,483	0,1097	Valid
XM2	0,460	0,1097	Valid
XN2	0,609	0,1097	Valid
XO2	0,566	0,1097	Valid

Sumber: Kuesioner, Data diolah, 2014

**Tabel 3.** Analisis Validitas Penilaian Responden

Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ Tabel	Keterangan
XA1	0,197	0,1097	Valid
XB1	0,371	0,1097	Valid
XC1	0,409	0,1097	Valid
XD1	0,293	0,1097	Valid
XE1	0,472	0,1097	Valid
XF1	0,345	0,1097	Valid

XG1	0,588	0,1097	Valid
XH1	0,563	0,1097	Valid
XI1	0,593	0,1097	Valid
XJ1	0,563	0,1097	Valid
XK1	0,530	0,1097	Valid
<b>Lanjutan Tabel 3</b>			
XL1	0,511	0,1097	Valid
XM1	0,551	0,1097	Valid
XN1	0,533	0,1097	Valid
XO1	0,544	0,1097	Valid

Sumber: Kuesioner, Data diolah, 2014

**Uji Reliabilitas.** Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian secara keseluruhan dipaparkan pada Tabel 4 dimana didapat nilai alpha sebesar 0,870 dan nilai lebih dari standart 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa penelitian ini handal.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Term
0,870	30

Sumber: Kuesioner, Data diolah, 2014

### Menghitung Nilai Gap dengan ServQual

**Tabel 5.** Analisis Gap antara Persepsi dan Harapan dengan Metode ServQual

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bengkel Nissan Halim	Penilaian Persepsi	Penilaian Harapan	Gap
1	Kondisi kebersihan dari kendaraan saat dikembalikan	3,84	4,20	-0,37
2	Ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan	3,77	4,39	-0,62
3	Total waktu yang dibutuhkan untuk melakukan service	3,93	4,32	-0,39
4	<i>Front Linernya</i> cepat tanggap	3,91	4,25	-0,34
5	Kecepatan waktu dalam proses pengambilan kendaraan	3,83	4,10	-0,27
6	Bantuan pegawai saat mengambil kendaraan	3,82	4,06	-0,24
7	Kelengkapan penjelasan dari <i>front liner</i>	3,87	4,06	-0,19
8	Kewajaran harga	3,64	4,25	-0,61
9	Kesopanan dan keramahan dari <i>front liner</i>	3,98	4,36	-0,38
10	Waktu Operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda	3,89	4,27	-0,38
11	Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan	4,14	4,34	-0,19
12	Waktu tunggu sebelum dilayani oleh	4,05	4,26	-0,21

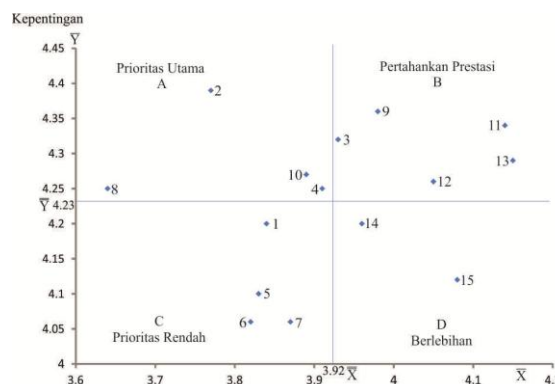
*Service Advisor*

13	Kenyamanan area ruang tunggu	4,15	4,29	-0,14
14	Kebersihan tempat dealer	3,96	4,20	-0,25
15	Kemudahan untuk keluar masuk bengkel	4,08	4,12	-0,04

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah, 2014

Dari hasil perhitungan pada Tabel 5 yang menggunakan Rumus 4 didapatkan nilai Gap untuk setiap indikator penelitian. Nilai yang didapat dijadikan acuan untuk membuat diagram kartesius pada metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

**Membuat Diagram Kartesius.** Dari hasil metode ServQual diplot kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 7. Pada gambar didapatkan informasi mengenai indikator-indikator yang berada pada keempat kuadran. Pada kuadran I didapatkan informasi mengenai indikator-indikator yang harus segera diperbaiki agar pelayanan di Nissan Halim menjadi lebih baik lagi. Indikator-indikator yang terdapat pada kuadran A adalah Ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan, Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda, *Front Liner* nya cepat tanggap, Kewajaran Harga.

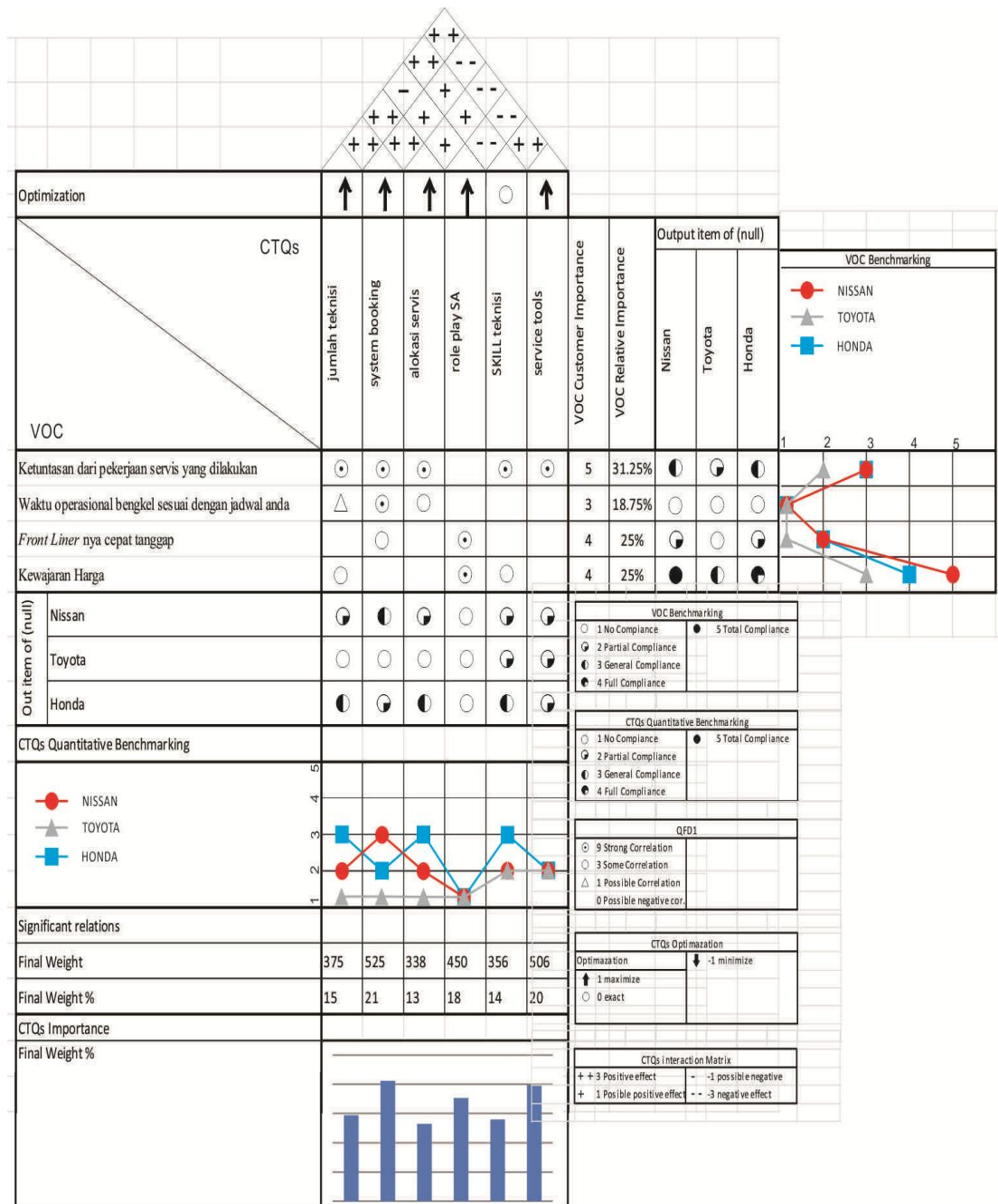


**Gambar 7.** Penyebaran Indikator Penelitian dari Metode IPA dengan Menggunakan Diagram Kartesius

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah, 2014

**Membuat House of Quality QFD.** Data untuk membuat masukan pada metode *House of Quality* QFD didapat dari hasil analisa dengan metode IPA pada kuadran A. Keempat indikator yang berada pada kuadran A dijadikan VOC (*Voice of Customer*). Setelah mendapatkan VOC, dengan melakukan *Brainstorming* dengan melibatkan beberapa orang yang dirasa berperan atau mengetahui alur proses dari bengkel Nissan Halim. Langkah dilakukannya *Brainstorming* untuk mendapatkan CTQs (*Critical to Quality*). Selanjutnya dibuatkan indeks matrik hubungan antara VOC dan CTQ. Berikutnya adalah melakukan *Brachmarking* VOC dengan para kompetitor (dalam penelitian ini menggunakan Toyota dan Honda) dan kemudian melakukan *Brachmarking* CTQ dengan para kompetitornya. Langkah selanjutnya memberikan matrik hubungan antar tiap indikator pada CTQs, yang berguna untuk mengetahui hubungan keterkaitan antara satu CTQs dengan lainnya. Langkah terakhir adalah menghitung hasil indeks matrik hubungan antara VOC dan CTQs. Hasil semua langkah pada *House of Quality* pada QFD tahap 1 dapat dilihat pada Gambar 8.

**Pembahasan. Karakteristik yang menyebabkan CSI Nissan Halim berada di peringkat 12 terendah Se-Jabodetabek.** Dengan menggunakan metode ServQual didapatkan: (a) Semua indikator memiliki nilai gap yang negatif, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. (b) Gap terbesar terdapat pada indikator Ketuntasan dari pekerjaan service yang dilakukan, sedangkan gap terkecil terdapat pada indikator Kemudahan untuk keluar masuk bengkel.



**Gambar 8. House of Quality QFD tahap 1**

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah, 2014

Dengan menggunakan metode IPA didapatkan ada empat indikator yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu Ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan (=2); Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda (=10); Front Liner nya cepat tanggap (=4); Kewajaran Harga (=8)

**Upaya yang Perlu Dilakukan untuk Perbaikan Pelayanan di Dealer Nissan**

**Halim.** Dengan menggunakan metode QFD didapatkan 6 sektor yang dirasa perlu diperbaiki agar minimal temuan dari metode IPA dapat menjadi berkurang bahkan dapat menjadi lebih baik. Adapaun usulan dari ke-6 sektor tersebut adalah: (a) *System Booking*, dengan usulan: Membuat *list booking* dengan mencantumkan tingkat pekerjaan yang akan dilakukan. Petugas *booking* sebaiknya orang yang mengerti dengan tingkat kesusahan dari suatu pekerjaan. Memperkirakan tingkat kedatangan pelanggan baik saat sepi maupun ramai agar team siap jika terjadi lonjakan pelanggan. (b) *Service Tools*, dengan usulan: Melengkapi peralatan teknisi yang sudah hilang atau rusak, baik ditanggung oleh perusahaan maupun ditanggung oleh teknisi sendiri karena kesalahan pemakai. Membuat katalog penanganan *service* yang nantinya akan dapat dijadikan acuan untuk menyelesaikan masalah yang sering terjadi. (c) *Role Play SA*, dengan usulan: Setiap *Service Advisor* diharuskan mengikuti *Role Play* penanganan pelanggan, sehingga setiap SA memiliki kemampuan yang sama satu dengan yang lainnya. (d) Jumlah Teknisi, dengan usulan: Melakukan perbandingan antara jumlah pelanggan yang masuk dengan banyaknya teknisi dalam 1 bulan, jika memang produktivitas dari teknisi dinilai jelek maka dapat disimpulkan teknisi masih kurang pengalaman. Mengalokasikan sebagian teknisi untuk pekerjaan yang sukar untuk dapat diselesaikan dengan cepat. (e) *Skill Teknisi*, dengan usulan: Diadakannya *Training in House* mengenai masalah-masalah umum yang sering terjadi pada permasalahan yang diberikan oleh pelanggan. Mengikuti *Training* yang diberikan oleh Nissan Motor Indonesia bagi para teknisi yang sudah lama tidak mendapatkan pelatihan. Dilakukan simulasi mengenai bagaimana melakukan *service* dengan cepat, baik untuk perawatan berkala maupun permasalahan ringan yang sering terjadi di bengkel. (f) Alokasi *Service*, dengan usulan: Seorang yang mengatur alokasi *service* haruslah orang yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi, ini dimaksudkan agar seorang yang melakukan alokasi *service* mengetahui berapa lama suatu pekerjaan dapat dilakukan. Seorang yang mengatur alokasi *service* mengetahui tingkat kemampuan setiap teknisi agar pekerjaan yang diberikan selesai pada waktu yang dijanjikan. Seorang yang mengatur alokasi *service* haruslah orang yang disegani atau yang dihormati diantara para teknisi, ini bertujuan agar ketika teknisi diberikan tugas pekerjaan dapat menerima dengan cepat.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Dengan menggunakan metode ServQual dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator mendapatkan nilai negatif dari Gap antara penilaian dari responden terhadap tingkat kepentingan. Gap terbesar didapat pada indikator Ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan dengan nilai -0.62, sedangkan Nilai Gap terkecil didapat pada indikator Kemudahan untuk keluar masuk bengkel

dengan nilai -0.04. Dari hasil metode IPA ditemukan bahwa indikator Ketuntasan dari pekerjaan servis yang dilakukan, Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda, Front Liner nya cepat tanggap, Kewajaran Harga merupakan indikator yang berada di Kuadran A dan dianggap perlu dilakukan perbaikan kedepannya. Dengan menggunakan Metode QFD, didapat beberapa indikator yang akan dijadikan bahan usulan untuk dilakukan perbaikan. Indikator tersebut adalah: *Sysem Booking*, *Service Tools*, *Role Play SA*, Jumlah Teknisi, *Skill Teknisi*, dan *Alokasi Service*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., & Othman, A. A. (2014). Service Quality Evaluation of Islamic Banks in UAE: An Importance-Performance Analysis Approach. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 10(2), 103-113.
- Ahuja, M., Mahlawat, S., & Masood, R. Z. (2011). Study Of Service Quality Management With SERVQUAL Model: An Empirical Study Of Govt/Ngo's Eye Hospitals In Haryana. *Indian Journal of Commerce & Management Studies* ■ ISSN, 2229, 5674.
- Arokiasamy, A. R. A., & Huam, H. T. (2014). Assessing the relationship between service quality and customer satisfaction in the Malaysian automotive insurance industry. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 20(9), 1023-1030.
- Gawyar, E. T. H., Ehsani, M., & Kozezhchian, H. (2014). Measuring service quality of state clubs in Lorestan province using SERVQUAL model. *International Journal of Sport Studies*, 4(2), 233-237.
- Green, P. (2014). Measuring service quality in higher education: A South African case Study. *Journal of International Education Research (JIER)*, 10(2), 131-142.
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), p104.
- Haksever, C., Cook, R. G., & Chaganti, R. (2014). Applicability of the gaps model to service quality in small firms. *Journal of Small Business Strategy*, 8(1), 49-66.
- Ho, L. H., Feng, S. Y., & Yen, T. M. (2014). Using Modified IPA to Improve Service Quality of Standard Hotel in Taiwan. *Journal of Service Science and Management*, 2014, 7, 222-234.
- Jemmasi, M., Strong, K. C., & Taylor, S. A. (2011). Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 10(4), 24-34.
- Kärnä, S. (2014). Analysing customer satisfaction and quality in construction—the case of public and private customers. *Nordic journal of surveying and real estate research*, 2, 67-80.
- Kaviani, M., Abbasi, M., Yusefi, M., & Zareinejad, M. (2014). Prioritizing operation strategies of companies using fuzzy AHP and importance-performance matrix. *Decision Science Letters*, 3(3), 353-358.

- Malik, S. U. (2012). Customer satisfaction, perceived service quality and mediating role of perceived value. *International Journal of Marketing Studies*, 4(1), 68-76.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International Business Research*, 3(4), p72.
- Okutomi, H., & Amasaka, K. (2013). Researching customer satisfaction and loyalty to boost marketing effectiveness: A look at Japan's auto dealerships. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 17(4), 193-200.
- Riaz, A., Raheel, A., & Sadiq, N. (2014). Customer Satisfaction between Islamic and Conventional Banks: Case of Pakistan. *Social and Basic Sciences Research Review*, 1(2), 69-73.
- Saidin, Z. H., Mokhtar, S. S. M., Saad, R., & Yusoff, R. Z. (2014). Automotive After-Sales Service Quality And Relationship Quality In Malaysian National Car Makers. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 1(2), p71-78.
- Shahin, A. (2006). SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services. *Service quality—An introduction*, 117-131.
- Urs, M. V., Harirao, A. N., & Kumar, A. S. (2014). Service Quality Gap Analysis between Personal and Fleet Users in Four Wheeler Car Service Centre Across Karnataka Automotive Industries. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 3(10), 4-12.