ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR "ABC" MENGGUNAKAN KONSEP *SERVIS QUALITY DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

TESIS

GALUH KRISNA DEWANTI
55312320011

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B - Menteng, Gedung Teja Buana
Jl.Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR "ABC" MENGGUNAKAN KONSEP *SERVIS QUALITY* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Magister Teknik Industri

GALUH KRISNA DEWANTI
55312320011

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B - Menteng, Gedung Teja Buana
Jl.Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731

PENGESAHAN TESIS

Judul	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR "ABC" MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
Nama	:	Galuh Krisna Dewanti
NIM	:	55312320011
Program	:	Pascasarjana- Program Magister Teknik Industri
Tanggal	:	24 Januari 2015

Mengesahkan

Pembimbing

(Tota Pirdo Kasih, Ph.D)

Direktur

Program Pasca Sarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Telp:021-92983731

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul	:	Analisa Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor "ABC" Menggunakan Konsep *Servis Quality* dan *Importance-Performance Analysis*
Nama	:	Galuh Krisna Dewanti
NIM	:	55312320011
Program	:	Pascasarjana- Program Magister Teknik Industri
Tanggal	:	24 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Januari 2015

METERAI TEMPEL 98ADF100168768 6000

(Galuh Krisna Dewanti)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublukasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti HaKi yang berlaku di Universitas Mercu Buana.referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B - Menteng, Gedung Teja Buana
Jl.Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731

KATA PENGANTAR

Pujisyukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya. Tujuan dibuatnya tesis ini adalah sebagai persyaratan kelulusan di Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, serta yang terpenting dengan penulisan ini adalah menambah wawasan penulis mengenai bidang yang dikaji melalui analisis yang dilakukan. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi baik untuk perusahaan sebagai informasi dalam tindakan perbaikan, maupun untuk para pembaca lainnya.

Melalui kesempatan yang baik ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini, terutama kepada:

1. Bpk. Tota Pirdo Kasih, Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan tambahan wawasan dan pengetahuan serta dorongan agar penulis dapat menyelesaikan tesis tepat waktu
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku kaprodi Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bpk Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Manajemen bengkel motor “ABC” atas dukungan dan partisipasi aktif terhadap penelitian ini.
5. Segenap dosen-dosen MTI Universitas Mercu Buana Jakarta diantaranya (pak Bony, pak Sugeng, pak Taufik, Pak Syaiful, dll) dan staf-staf dilingkungan Prodi MTI, terimakasih atas bantuan.
6. Almarhumah yang mulia ibunda tercinta dan almarhum yang mulia ayahanda tercinta doa selalu tercurah untuk mu.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B - Menteng, Gedung Teja Buana
Jl.Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731

7. Segenap rekan-rekan MTI 12 yang bersama-sama berjuang yang dimulai sejak semester awal sampai akhirnya selesai dengan suka dukanya untuk menyelesaikan kuliah di kelas MTI.12, mohon maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan kalau diantara kami sering terjadi miss komunikasi dan lain-lain.

Semoga apa yang telah dituliskan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Dan dalam menyelesaikan tesis ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritiknya. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Jakarta, Januari 2015

Galuh Krisna Dewanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B - Menteng, Gedung Teja Buana
Jl.Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRACT vii

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Asumsi dan Batasan Masalah 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA.

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Jasa 7

2.1.2 Kualitas Jasa 9

2.1.3 Konsep Pelanggan 10

Pe
Ka
Jl. Menteng Raya No. 29 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731
Scanned by CamScanner

2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel 13

2.1.5 Teknik Perancangan Kuesioner 15

2.1.6 Skala Pengukuran 14

2.1.7 *Servis Quality* 15

2.1.8 Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA)..... 20

2.1.9 Validitas 21

2.1.10 Reliabilitas 22

2.2. Penelitian Yang Relevan 23

2.3. Kerangka Berpikir 30

BAB III METODOLOGI

3.1 Sampel Penelitian 31

3.1.1 Objek Penelitian..... 31

3.1.2 Populasi 31

3.1.3 Sampel 31

3.1.4 Variabel Penelitian 32

3.2 Peralatan 32

3.3 Prosedur Pengambilan Data 35

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data 35

3.4.1 Uji Validitas 35

3.4.2 Uji Reliabilitas 36

3.4.3 Pengolahan Data Hasil Kuesioner 37

3.4.4 Menganalisis Menggunakan Konsep IPA 37

3.5 Diagram Alir Penelitian 38

Pe
Ka
Jl. Merdeka Barat No. 23 Jakarta Pusat
Telp:021-92983731
Scanned by CamScanner

BAB IV DATA DAN ANALISI

4.1 Pengumpulan Data 39

4.2 Karakteristik Responden 41

4.3 Pengolahan Data 41

4.3.1 Uji Validitas 41

4.3.2 Uji Reliabilitas 42

4.4 Pengolahan Data Hasil Kuesioner 43

4.5 Perhitungan Kualitas Pelayanan Mengguanakan Servqual 46

4.6 Analisis Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) 46

4.7 *Root Cause Analisis* 50

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Temuan Utama 52

5.1.1 Kualitas Pelayanan Bengkel Motor "ABC" 52

5.1.2 Gap Antara Persepsi dan Harapan 53

5.1.3 Analisis *Importance Performance Analysis* 54

5.2 Usulan Perbaikan Berdasarkan *Root Cause Analysis* 58

5.3 Penelitian-Penelitian Terdahulu 59

5.4 Implikasi Temuan Dan Manfaat Penelitian Bagi Industri 60

5.5 Keterbatasan Penelitian 60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 61

6.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang 61

DAFTAR PUSTAKA

Scanned by CamScanner
Telp:021-92983731

LAMPIRAN - LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Scanned by CamScanner
Telp:021-92983731

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Batang Jumlah Pelanggan 4

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 11

Gambar 2.2 Model Konseptual *SERVQUAL* 17

Gambar 2.3 *Matrix ImportancePerformance Analysis(IPA)* 20

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir 30

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 38

Gambar 4.1 Matriks *IPA* Pelayanan bengkel motor ABC 47

Gambar 4.2 RCA Kelengkapan Sparepart 50

Gambar 4.3 RCA Pelayanan Yang Ramah dari Mekanik 51

Gambar 4.4 RCA Keterampilan Mekanik 51

Gambar 4.5 RCA Kemudahan Pendaftaran servis 51

Gambar 4.6 RCA Kualitas Servis yang Diberikan 51

Scanned by CamScanner
Telp:021-92983731

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. 1 Jumlah Produksi Motor Periode 2010-2014 1

Table 2.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi 23

Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Layanan 32

Tabel 3.2 Kuesioner Harapan Konsumen 33

Table 3.3 Kuesioner Persepsi Pelanggan 34

Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi 37

Table 4.1 Atribut Layanan Bengkel ABC Motor 40

Tabel 4.2 Karekateristik Responden 41

Table 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas 41

Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas 43

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner 44

Tabel 4.6 Harapan, Kinerja, dan *Gap* Tiap Atribut 45

Tabel 4.7 Rekapitulasi Kepuasan Pelayanan bengkel sepeda motor "ABC" 46

Tabel 4.8 Atribut Pelayanan Pada Kuadran A 49

Tabel 4.9 Prioritas perbaikan lima atribut 50

Tabel 5.1 Atribut kuadran A 55

Scanned by CamScanner
Telp:021-92983731

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A – PENGUJIAN STATISTIK 66
LAMPIRAN B – KUESIONER PENELITIAN 71

Scanned by CamScanner
Telp:021-92983731