

ABSTRAK

Terdapat penumpukan antrian konsumen di ruang tunggu dan fasilitas bengkel yang kurang lengkap mengakibatkan ketidak puasan konsumen dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi yang berperan penting dalam kualitas pelayanan dan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di bengkel service sepeda motor. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *service quality* dan analisis diagram kartesius. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan metode *servqual* nilai gap antara harapan dengan performa yaitu 0.45. Terdapat dimensi daya tanggap, jaminan dan empati dirasa berperan penting dalam memberikan pelayanan. Kemudian dari 19 atribut terdapat 1 atribut yang perlu diprioritaskan untuk adanya perbaikan kinerja yaitu Pada dimensi bukti fisik yang terdapat pada atribut ke 3 dengan nilai gap -1,85 ada baiknya perlu di adakan perbaikan sehingga untuk lebih dulu diperoritakan kualitas pelayanannya.

Kata kunci : Dimensi *Servqual*, kualitas pelayanan, gap skor, Diagram Kartesius, SPSS 24



ABSTRACT

There is a buildup of consumer queues in the waiting room and inadequate workshop facilities resulting in consumer dissatisfaction in getting services. Therefore it is necessary to assess the quality of service that has been provided to consumers. This study aims to determine the dimensions that play an important role in service quality and to measure customer satisfaction with service performance at a motorcycle service shop. The method used in this study is the service quality method and Cartesian diagram analysis. The results of this study indicate that with the servqual method the gap value between expectations and performance is 0.45. There are dimensions of responsiveness, assurance and empathy felt to play an important role in providing services. Then from 19 attributes, there are 1 attributes that need to be prioritized for performance improvement. In the physical evidence dimension contained in attribute 3 with a gap value of -1.85, it is better to have an improvement so that the quality of service is prioritized first

Keywords : Servqual Dimension, service quality, score gap, Cartesian Diagram, SPSS 24

