
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP HASIL KINERJA BENGKEL NADER JAYA MOTOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*Akhmad Izzuddin¹, Deny Andesta², Moh Jufriyanto³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia

e-mail: akhmadizzuddin4@gmail.com**ABSTRAK**

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang sangat penting dalam kegiatan aktivitas manusia setiap harinya. seiring berjalanya waktu dan perkembangan zaman motor bukanlah suatu barang yang mewah atau sulit dicari di zaman sekarang. Tujuan Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut/komponen pelayanan dari bengkel dan mengetahui kualitas atribut/komponen pelayanan apa sajakah yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di bengkel. penelitian ini merupakan jenis data primer yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Hasil Penelitian uji validitas nilai hasil dari pengujian yang didapat kan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} untuk semua atribut. sedangkan uji rehabilitas nilai dari *cronbach's alpa* yang didapatkan yaitu 0,936 untuk kinerja dan 0,884 untuk nilai harapan. nilai kedua *cronbach's alpa* dinyatakan reliable karena kedua nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,6$. nilai *customer satifaction index(csi)* sebesar 69,445% berarti masih ada 30,55% konsumen yang belum mampu dipuaskan sepenuhnya oleh bengkel. meskipun pihak diindikasikan dengan nilai csi mendekati angka 100% itu jauh lebih baik. Kesimpulan nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel nader jaya motor adalah 69,445% artinya pelanggan merasa "puas" atas kinerja pelayanan. peningkatan kualitas pelayanan bengkel lebih optimal harus segera memperbaiki pada atribut kuadran 1 seperti bengkel bertanggung jawab penuh hasil servis, kualitas servis yang diberikan bengkel, adanya penjelasan informasi tentang kualitas suku cadang asli/tidak, kebersihan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh bengkel, area parkir yang luas dan bersih, kelengkapan peralatan bengkel, ketepatan waktu saat pengerjaan service dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan mekanik, jam kerja bengkel, kelengkapan sparepart.

Kata Kunci : Importance Performance Analysis, Customer Saticfaction Index (CSI), Bengkel Nader Jaya Motor**ABSTRACT**

Motorcycles are a very important means of transportation in human activities every day. over time and the development of the era of the motor is not a luxury item or difficult to find in this day and age. The purpose of the study was to determine the level of customer satisfaction with service attributes/components from the workshop and to find out what quality attributes/service components were considered important in determining customer satisfaction at the workshop. concerned need it. Research results test the validity of the results of the test obtained, the value of r_{count} is greater than the value of r_{table} for all attributes. while the rehabilitation test value of Cronbach's negligence obtained is 0.936 for performance and 0.884 for expected value. the second value of cronbach's omission is declared reliable because both values of the reliability coefficient are ≥ 0.6 . The customer satisfaction index (CSI) value of 69.445% means that there are still 30.55% of consumers who have not been able to be fully satisfied by the workshop. although the party indicated with a csi value close to 100% it is much better. In conclusion, the value of the level of customer satisfaction with the service of the Nader Jaya Motor workshop is 69.445%, meaning that the customer feels "satisfied" with the service performance. improving the quality of workshop services more optimally must immediately improve on quadrant 1 attributes such as the workshop being fully responsible for the results of the service, the quality of the services provided by the workshop, an explanation of information about the quality of genuine spare parts / not, cleanliness and comfort of the facilities provided by the workshop, parking area spacious and clean, completeness of workshop equipment, punctuality when working on the service with the completion time given by the mechanic, workshop hours, completeness of spare parts.

Keywords: Importance Performance Analysis, Customer Saticfaction Index (CSI), Nader Jaya Motor Workshop

Jejak Artikel

Upload artikel : 1 Desember 2021
Revisi : 15 Desember 2021
Publish : 31 Januari 2022

1. PENDAHULUAN

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang sangat penting dalam kegiatan aktivitas manusia setiap harinya. Menurut Santiana (2018), seiring berjalanya waktu dan perkembangan zaman motor bukanlah suatu barang yang mewah atau sulit dicari dizaman sekarang. Oleh karena itu dibutuhkan suatu perbaikan secara rutin di bengkel agar kendaraan pada saat digunakan bisa berjalan dengan aman dan nyaman. Menurut Sestiyanda (2017),semakin banyaknya jumlah produksi motor yang ada di zaman sekarang maka semakin banyak pula bengkel tempat service dan persaingan yang semakin ketat menentukan masa depan bengkel tersebut. Menurut AISI (Asosiasi industri sepeda motor) distribusi sepeda motor di tahun 2021 perbulanya jumlahnya berbeda-beda bisa dilihat berdasarkan data berikut :



Gambar 1. 1Diagram Data Distribusi Sepeda Motor Domestic



Gambar 1. 2 Diagram Data Distribusi Sepeda Motor Export

Berdasarkan gambar diagram domestik diatas rata-rata dari bulan Januari sampai September berjumlah 3,761,407 dan untuk Export 626,076 berbagai macam cara digunakan untuk dapat membuat pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pengguna jasa bisa kembali lagi untuk melakukan perbaikan di bengkel tersebut.

Oleh karena itu, pihak bengkel harus mengambil inisiatif untuk lebih memperhatikan kebutuhan pelangganadapun upaya yang digunakanya yaitu dengan memberikan garansi 1 minggu setelah menservis kendaraanya supaya membuat pealanggan puas dan diperlukan suatu konsep berwawasan konsumen dimana bengkel memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen adalah evaluasi ketidak sesuaian atau yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pada penelitian ini penulis menggunakan

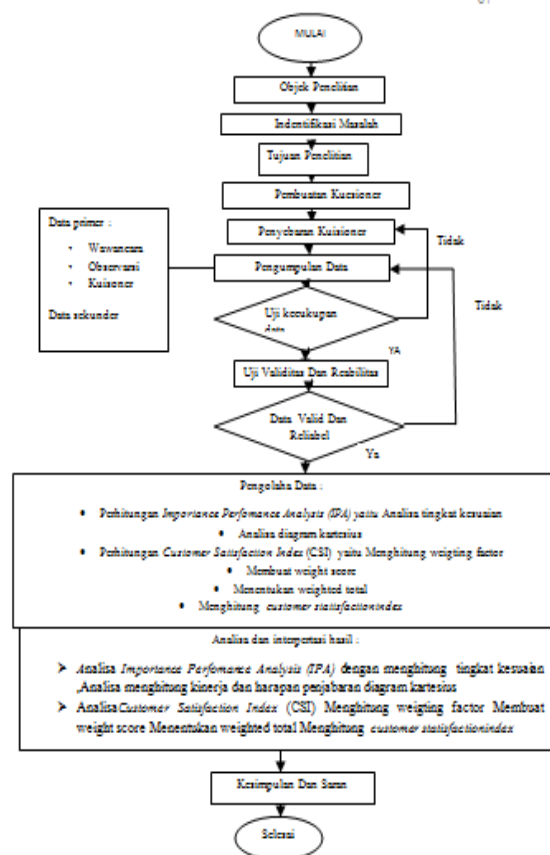
metode kualitas pelayanan dengan pengukurannya menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dimana metode kualitas pelayanan berfungsi sebagai parameter kesenjangan (*gap*) misalnya nilai kepuasan yang tidak seiring dengan nilai kepentingan yang diharapkan konsumen tidak terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel NADER JAYA MOTOR. Selanjutnya output dari kualitas pelayanan akan disaring untuk digunakan sebagai input dari *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk memperjelas apa saja atribut yang bisa dijadikan prioritas. Sehingga atribut apa saja yang seharusnya dibutuhkan dan ditingkatkan terkait dengan kualitas pelayanan, sedangkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran yang relevan dapat diraih oleh bengkel motor di masa mendatang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Jenis data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang diberikan kepada pelanggan bengkel NADER JAYA MOTOR. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memperkuat landasan teori dan sebagai rujukan dalam mempelajari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan di Desa Watuagung, Bungah,Gresik Penentuan daerah penelitian ditentukan secara *purposive sampling* dengan pertimbangan lokasi penelitian Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan juni dan juli 2021.

Gambaran dari *Flow chart metodologi penelitian* penelitian yang ditunjukkan dibawah ini:



Gambar 3. 1 Flow Chart Metode Penelitian

Pada penelitian selanjutnya Parasuraman *et.,al* (1988) menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai.

2.Keandalan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3.Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5. Jaminan (assurance); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan

6. Empati (empathy); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik,

Disini saya melakukan penyebaran kuisioner awal dan melakukan wawancara untuk mendapatkan atribut yang sesuai dari pelanggan dalam atribut yang di peroleh dari pelanggan dibedakan menjadi 5 dimensi atribut yaitu *tangibles, reability, responsive, assurance, empaty*. Adapun buktinya bisa dilihat pada lampiran penelitian kualitas pelayanan bengkel NADER JAYA MOTOR atribut yang di peroleh seperti tabel di bawah ini :

Tabel 3. 1 Atribut Kualitas Pelayanan Bengkel Nader Jaya Motor

No	Atribut	Sumber
Tangibil (Wujud)		
1	Area Parkir Yang Luas Dan Bersih	(Dyah,Pangthi, 2019)
2	Kebersihan Keryamanan Fasilitas Fasilitas Yang Diberikan Oleh Bengkel	(Dyah,Pangthi, 2019)
3	Kelengkapan Peralatan Bengkel	(Dyah,Pangthi, 2019)
4	Tersedia Minuman Gratis	(Objek Penelitian)
Reability (Keandalan)		
5	Ketepatan Waktu Pada Saat Pengerjaan Service Dengan Waktu Selesai Pengerjaan Yang Diberikan Melanik	(Dyah,Pangthi, 2019)
6	Hasil Service Dan Pengacokan Yang Sesuai	(Dyah,Pangthi, 2019)
7	Jumlah Melanik Sebanding Dengan Kendaraan Yang Diservis	(Objek Penelitian)
Responsiva (Tanggap)		
8	Kecepatan Kasir Dalam Proses Pembayaran	(Dyah,Pangthi, 2019)
9	Kecepatan Staf Mealyani Langsung Pelanggan Yang Datang	(Dyah,Pangthi, 2019)
10	Adanya Penjelasan Informasi Tentang Kualitas Baku Cadang Asli Atau Tidak	(Objek Penelitian)
Assurance (Jaminan)		
11	Jam Kerja Bengkel	(Dyah,Pangthi, 2019)
12	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Bengkel	(Dyah,Pangthi, 2019)
13	Petugas Bengkel Mendengar Permintaan Pelanggan	(Dyah,Pangthi, 2019)
14	Kualitas Servis Yang Diberikan	(Objek Penelitian)
15	Kelengkapan Berekspansi	(Objek Penelitian)
16	Bengkel Bertanggung Jawab Panu Hasil Service	(Objek Penelitian)
Empaty (Kejujughan)		
17	Penjelasan Staf Mengenai Perbilan Biaya, Waktu	(Dyah,Pangthi, 2019)
18	Kemampuan Staf Dalam Berkomunikasi Dengan Pelanggan	(Dyah,Pangthi, 2019)
19	Kemudahan Pendaftaran Ketika Servis	(Objek Penelitian)

Setelah atribut terkumpul dan dibedakan menjadi 5 dimensi dari pelanggan. selanjutnya dilakukan pengambilan sampel yaitu dengan membagikan kuisioner ke pelanggan dalam kuisioner ada 2 dimensi yaitu menggunakan tingkat kepentingan dan kepuasan.Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data data yang telah dikumpulkan,adapun pengolahan data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja bengkel NADER JAYA MOTOR berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk Untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada bengkel motor.

Penyebaran dilakukan ke pelanggan Bengkel Nader jaya Motor. Pada Tahap ini dilakukan pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung dan memecahkan permasalahan yang ada. Dalam pengumpulan data ada 2 data yang diperlukan adapun data-data yang diperlukan yaitu :

A. Data Primer

Data asli yang diperoleh langsung dari objek penelitian ini untuk menjawab masalah penelitian secara khusus yang dikumpulkan dengan cara :

1. Wawancara yaitu melakukan komunikasi dengan pihak bengkel untuk memperoleh informasi yang diperlukan.
2. Observasi yaitu untuk mengamati secara langsung bagaimana kualitas pelayanan di bengkel NADER JAYA MOTOR
3. Kuisioner yaitu metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden melalui jumlah daftar pertamanyaan guna mengumpulkan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti.

B. Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen bengkel. Data-data ini berisi tentang petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Pada perhitungan uji validitas menggunakan program aplikasi SPSS versi 25 dengan melihat nilai dari *Corrected Item-Total Correlation*, hasil dari pengujian yang

didapatkan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} untuk semua atribut. Misalnya contoh pada atribut 1 pada data harapan nilai r_{hitung} 0.706 lebih besar dari nilai r_{tabel} sehingga atribut-atribut yang terdapat pada kuesioner semuanya telah dinyatakan valid atau sah dan kuesioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian selanjutnya.

Analisis Reabilitas

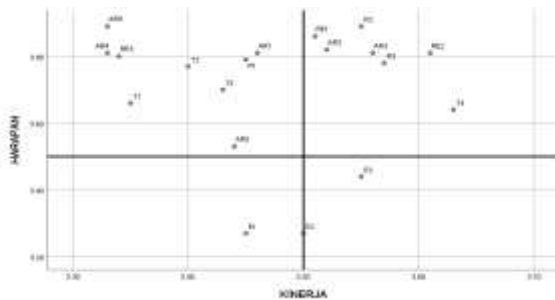
Pada uji reabilitas dilakukan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 25 dengan melihat nilai dari *Cronbach's Alpha* yang didapatkan yaitu 0,936 untuk kinerja dan 0,884 untuk nilai harapan. Nilai kedua *Cronbach's Alpha* dinyatakan reliabel karena kedua nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,6$. Dan bisa dipakai untuk pengujian dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Analisis *Importance And Performance Analysis* (IPA)

Bedasarkan hasil penelitian analisis metode *importance and performance analysis* (IPA) membahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja bengkel.

Diagram kartesius menunjukkan bahwa ada 7 atribut pada kuadran I berisi atribut-atribut yang memiliki perhatian lebih atau harus diperbaiki, pada kuadran II ada 7 atribut yang harus dipertahankan kinerjanya dan kuadran III ada 1 atribut tingkat memiliki tingkat kepentinganya

kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan, sedangkan kaudran IV memiliki tingkat harapan yang rendah namun tingkat kinerja yang tinggi dapat dilihat diagram di bawah ini :



Gambar 5. 1 Diagram Kartesius IPA

Kuadran I

Kuadran I adalah Prioritas Utama dimana atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain atribut pertanyaan AR6, atribut AR4, atribut RE3, atribut T2,atribut T3,atribut T1 dan atribut R1,AR1,AR5. Karena atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena menunjukkan unsur jasa pokok namun dari pihak Bengkel Nader Jaya Motor belum melaksanakan sesuai kinerja dari para pelanggan, sehingga pelanggan kecewa/kurang puas. Sebaiknya dari pihak bengkel nader jaya motor secepatnya melakukan perbaikan pada atribut-atribut pada kuadran ini supaya Pelanggan Bengkel Nader Jaya Motor bisa merasa puas dan mengurangi rasa kecewa daripelanggan.

Tabel 5. 1Atribut-Atribut Kuadran I

KUADRAN 1	ATRIBUT	DIMENSI
AR6	Bengkel Bertanggung Jawab Pem Hasil Service	ASSURANCE
AR4	Kualitas Servis Yang Diberikan	ASSURANCE
RE3	Adanya Penjelasan Informasi Tentang Kualitas Suku Cadang Asli Atau Tidak	RESPONSIVE
T2	Kebersihan Kenyamanan Fasilitas-Fasilitas Yang Diberikan Oleh Bengkel	TANGIBEL
T1	Area Parkir Yang Luas Dan Beruh	TANGIBEL
T3	Kelengkapan Peralatan Bengkel	TANGIBEL
R1	Ketepatan Waktu Pada Saat Pengerjaan Service Dengan Waktu Selesai Pengerjaan Yang Diberikan Mekanik	REABILITY
AR1	Jam Kerja Bengkel	ASSURANCE
AR 5	Kelengkapan Sparepart	ASSURANCE

KuadranII

Kuadran II adalah “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain atribut R2,RE1,AR2,AR3,R 3,RE2,T4,(lebih jelasnya pada table 5.2.2 berikut)

Tabel 5. 2Atribut-Atribut Kuadran II

KUADRAN 2	ATRIBUT	DIMENSI
R2	Hasil Service Dan Pengecekan Yang Sesuai	REABILITY
RE1	Kecepatan Kasir Dalam Proses Pembayaran	REPNONSIVE
AR2	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Bengkel	ASSURANCE
AR3	Petugas Bengkel Mendengar Permintaan Pelanggan	ASSURANCE
R3	Jumlah Mekanik Sebanding Dengan Kendaraan Yang Diservis	REABILITY
RE2	Adanya Penjelasan Informasi Tentang Kualitas Suku Cadang Asli Atau Tidak	RESPONSIVE
T4	Tersedia Minuman Gratis	TANGIBEL

KuadranIII

Kuadran III adalah “Prioritas Rendah”, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Bagi pihak bengkel sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada atribut ini karena atribut yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan Bengkel Nader Jaya Motor. Atribut

yang di *plotting* ke dalam kuadran ini antara lain atribut pertanyaan atribut E1 (lebih jelasnya pada table 5.2.3 berikut)

Tabel 5.3Atribut-Atribut Kuadran III

KUADRAN 3	ATRIBUT	DIME
E1	Penjelasan Staf Mengenai Perbaikan Biaya,Waktu	EMPA

KuadranIV

Kuadran IV adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat harapan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pelanggan Bengkel Nader Jaya Motor. Atribut yang di *plotting* kuadran ini antara lain atribut pertanyaan E2,E3 (lebih jelasnya pada table 5.3.4 berikut)

Tabel 5.4Atribut-Atribut Kuadran IV

KUADRAN 4	ATRIBUT	DIMENSI
E2	Kemampuan Staf Dalam Berkomunikasi Dengan Pelanggan	EMPATY
E3	Kemudahan Pendaftaran Ketika Servis	EMPATY

Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Berdasarkan analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (Penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Skala kepuasan pelanggan yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai CSI Bengkel Nader Jaya Motor mendapatkan skor sebesar 69,445 % yang berada pada rentang 66 – 80 kepuasan

pelanggan Bengkel Nader Jaya Motor secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kepuasan dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria “puas”.

Meskipun demikian dengan berkembangnya banyaknya jasa bengkel, maka dari itu dari pihak Bengkel Nader Jaya Motor harus bisa ditingkatkan lagi kinerjanya pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati angka 100% itu akan jauh lebih baik, dimana pelanggan benar-benar merasakan kinerja atribut-atribut dari Bengkel Nader Jaya Motor sama dengan tingkat kepentingan yang merekatetapkan. Akan tetapi Bengkel Nader Jaya Motor harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang kinerjanya kurang memuaskan.

Interprestasi Hasil

Dalam penelitian ini bahwa ada beberapa atribut yang perlu di perbaiki ole bengkel tersebut karena mempengaruhi kualitas pealyanan bengkel yaitu pada kuadran I untuk kuadran I Prioritas Utama dimana atribut-atribut yang berada di dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasakan ketidakpuasan terhadap kinerja bengkel atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut dan perlu diprioritaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain Bengkel Bertanggung Jawab Penu Hasil Service,Kualitas Servis Yang Diberikan

kurang, Adanya Penjelasan Informasi Tentang Kualitas Suku Cadang Asli Atau Tidak, Kebersihan, Kenyamanan Fasilitas-Fasilitas Yang Diberikan Oleh Bengkel, Area Parkir Yang Luas Dan Bersih, Kelengkapan Peralatan Bengkel, Ketepatan Waktu Pada Saat Pengerjaan Service Dengan Waktu Selesai Pengerjaan Yang Diberikan Mekanik, Jam Kerja Bengkel, Kelengkapan Sparepart .

Maka pihak bengkel harus melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kinerja bengkel seperti melakukan perbaikan pada atribut kuadran 1 yaitu pada atribut bengkel bertanggung jawab penuh hasil servis atribut tersebut kinerjanya masih kurang seharusnya pihak bengkel menambahkan masa garansi perbaikan motor dalam waktu 7 hari atau lebih, atribut selanjutnya yaitu meningkatkan kualitas servis perbaikan yang diberikan dengan memberikan pelatihan atau pengetahuan khusus kepada mekanik karena setiap tahunnya sepeda motor selalu berganti, atribut selanjutnya yaitu pegawai menjelaskan secara detail suku cadang mana yang asli atau tidaknya, kebersihan dan fasilitas yang masih kurang pihak bengkel harus meningkatkan kebersihan dan menambahkan fasilitas umum lainnya seperti toilet dan kipas angin, atribut selanjutnya area parkir luas tapi kinerja bengkel masih belum puas menurut

pelanggan sebaiknya pihak bengkel menambah area parkir sehingga para pelanggan tidak parkir di bahu jalan, kelengkapan peralatan bengkel pihak bengkel menambah peralatan bengkel supaya mekanik melakukan pekerjaan cepat, tepat waktu dan pelanggan tidak menunggu lama, dan bengkel harus menambah kelengkapan stok sparepart sehingga pelanggan dalam mengganti sparepart tidak menunggu lama dalam pengerjaannya, pelanggan merasa puas dalam kinerja bengkel dan mengurangi rasa kecewa dari pelanggan.

Dalam nilai customer satisfaction index (CSI) sebesar 69,445% berarti masih ada 30,55% konsumen yang belum mampu dipuaskan sepenuhnya oleh bengkel tersebut. Meskipun demikian dengan berkembangnya banyaknya jasa bengkel, maka dari itu dari pihak Bengkel Nader Jaya Motor harus bisa ditingkatkan lagi kinerjanya pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati angka 100% itu akan jauh lebih baik, dimana pelanggan benar-benar merasakan kinerja atribut-atribut dari Bengkel Nader Jaya Motor sama dengan tingkat kepentingan yang mereka tetapkan. Akan tetapi Bengkel Nader Jaya Motor harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang kinerjanya kurang memuaskan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bengkel Nader Jaya Motor, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai CSI tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bengkel Nader Jaya Motor adalah 69,445% artinya pelanggan merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari Bengkel Nader Jaya Motor.
2. Untuk peningkatan kualitas pelayanan Bengkel Nader Jaya Motor yang lebih optimal, pihak Bengkel Nader Jaya Motor harus segera memperbaiki atribut-atribut pada atribut kuadaran I seperti bengkel bertanggung jawab penuh hasil servis, Kualitas Servis Yang Diberikan bengkel Adanya Penjelasan Informasi Tentang Kualitas Suku Cadang Asli Atau Tidak, Kebersihan Kenyamanan Fasilitas-Fasilitas Yang Diberikan Oleh Bengkel, Area Parkir Yang Luas Dan Bersih kelengkapan Peralatan Begkel, Ketepatan Waktu Pada Saat Pengerjaan Yang Diberikan Mekanik, Jam Kerja Bengkel ,Kelengkapan Sparepart
3. Usulan yang diperlukan oleh Bengkel NADER JAYA MOTOR adalah:
 - seharusnya pihak bengkel bekerja sama dengan dealer resmi supaya suku cadang lengkap dan tidak menunggu lama.
 - Pihak bengkel menambah kelengkapan peralatan mekanik .
 - Pihak bengkel membuat keputusan jam kerja opreasional dalam melakukan pengerjaan.

Saran

Peneliti dapat beberapa saran yang diharapkan

berguna untuk bengkel nader jaya motor atau pihak- pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan bengkel Bengkel Nader Jaya Motor benar-benar terpenuhi.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan pelanggan sehingga Bengkel Nader Jaya Motor akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

Daftar Pustaka

- Aera Santiana, H. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Pada Bengkel Cipta Prima Motor Cibitung. **INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS, Vol.2, No., 201–214.**
- Aviliani dan Wilfridus, 2002 *Membangun Kepuasan Melalui Kualitas Layanan* 79. Amerika: America Marketing Association (diakses pada Selasa, 3 Oktober 2015).
- Baloglu, Seyhmus, 2002 *Dimensions Of Customer Loyalty*, Bumi Aksara, Jakarta
- Gazpersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Penerapan Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple*

-
- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono, 2010. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tse dan Wilson 2000 *Visi Kualitas Jasa*, Gramedia, Jakarta
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia
- Zeithaml, Valene A. Berry, Leonard L. and Parasuraman, A. (1996), "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, April, pp 31-46