

ABSTRAK

Dalam penyedia jasa, pelayanan yang baik menjadi hal perlu diterapkan untuk konsumen, karena konsumen akan menilai baik tidaknya persepsi dan harapan yang diberikan oleh penyedia jasa. Begitu juga pada Bengkel Danu Motor yang bergerak pada bidang penyedia jasa layanan servis yang perlu memperhatikan dari segi layanan servis nya. Adapun keluhan yang dialami oleh konsumen servis pada Bengkel Danu Motor seperti, pada fasilitas pendukung kenyamanan, dan sebagainya. Dalam hal tersebut harus melakukan analisis mengenai tingkat kepuasan konsumen pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat persepsi dan harapan oleh konsumen servis Bengkel Danu Motor dengan metode *SERVQUAL* dan *IPA*. Adapun pengukuran melalui hasil penyebaran kuesioner dengan 25 atribut pertanyaan yang digunakan sebanyak 30 data untuk pengujian instrumen yang bertujuan mengetahui kelayakan instrumen dengan hasil masing-masing atribut *valid* dan reliabel. Selanjutnya dalam hasil pengolahan data, metode *SERVQUAL* memperoleh nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar (0,659) diartikan $(Q) < 1$ dimana pelayanannya belum memenuhi harapan konsumen dengan *score gap* terbesar pada dimensi *assurance* sebesar (-1,754) dan atribut terbesar pada T5 mengenai fasilitas pendukung kenyamanan dengan nilai yang diperoleh sebesar (-2,468). Berikutnya pada hasil pengolahan metode *Importance Performance Analysis* mendapatkan atribut-atribut dalam kuadran A (prioritas utama) yaitu (TN05, RE12, RE13, RE14, AS17, AS18) yang paling memerlukan perbaikan atau evaluasi terhadap pelayanan servis agar mendapat kepercayaan konsumen dapat meningkat serta bengkel memperoleh respon yang positif dan mendapatkan keuntungan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, *importance performance analysis*, kepuasan konsumen, bengkel.

ABSTRACT

In service providers, good service is something that needs to be applied to consumers, because consumers will judge whether the perceptions and expectations provided by service providers are good or not. Likewise at the Danu Motor Workshop which is engaged in the service provider sector which needs to pay attention to it from a service point of view. As for the complaints experienced by service consumers at the Danu Motor Workshop, such as convenience support facilities, etc. In this case, it is necessary to carry out an analysis of the level of customer satisfaction in the dimensions of service quality based on the level of perceptions and expectations by consumers of the Danu Motor Workshop service using the SERVQUAL and IPA methods. As for measurement through the results of distributing questionnaires with 25 question attributes used as many as 30 data for instrument testing which aims to determine the feasibility of the instrument with the results of each valid and reliable attribute. Furthermore, in the results of data processing, the SERVQUAL method obtains an average value of service quality of (0.659) which means (Q) <1 where the service has not met consumer expectations with the largest score gap on the assurance dimension of (-1.754) and the largest attribute on T5 regarding facilities comfort support with a value obtained of (-2.468). Next, the results of the processing of the IPA method get the attributes in quadrant A (top priority), namely (TN05, RE12, RE13, RE14, AS17, AS18) that most require improvement or evaluation of service delivery so that consumers' trust can increase and workshops get a response positive and profitable.

Keyword: service quality, SERVQUAL, importance performance analysis, consumer satisfaction, workshop.



KARAWANG