Bab 5
Analisis

5.1. Mengidentifikasi dan Menganalisis Kepuasan Pelanggan Tehadap Pelayanan *Service*

Data yang didapat dari hasil penyebaran 16 atribut pertanyaan tentang pelayanan bengkel kepada 100 Responden tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan kepada konsumen Nissan Soekarno Hatta, untuk mengetahui (CSI) *Customer Satisfaction Index* pelayanan Nissan Soekarno Hatta Bandung. dengan mengunakan 5 atribut CSI yaitu *Customer Satisfaction Index* yaitu *Service Initiation,Service Advisor, Service Facility, Vehicle Pickup,Service Quality*.

Hasil pengumpulan matriks data mentah kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan, diuji mengunakan uji validitas untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah mewakili variabel dimensi kualitas jasa atau belum. Dari 16 pertanyaan pada kuesioner yang disebar kepada pelanggan Nissan Soekarno Hatta Bandung dinyatakan valid, oleh karena itu pertanyaan tersebut digunakan sebagai alat ukur untuk meningkatkan pelayanan bengkel Nissan Soekarno Hatta.

Hasil pengolahan data mengunakan *Service Quality* menunjukan bahwa pelayanan Nissan Soekarno Hatta masih belum memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dilihat dari GAP *Score* yang semuanya bernilai negatif (-). Dari hasil ini bisa disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan Nissan Soekarno Hatta belum memuaskan apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap pelayanan bengkel.

Atribut pelayanan yang memiliki GAP *Score* terbesar dilihat pada Tabel 4.4 adalah P1 yaitu pelayanan kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel dengan Nilai GAP -1,57, dan GAP *Score* paling terkecil adalah P13 yaitu pelayanan bantuan pegawai saat proses pengambilan (mencarikan kendaraan, membuat pembayaran, dll) yaitu dengan -0,96.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif maka digunakan metode *Importance Performance Analiysis* untuk memetakan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan apa yang diharapkan pelanggan (kepentingan) terhadap kinerja (kepuasan) pelanyan Nissan Soekarno Hatta.

5.2. Analisis *Importance Performance Analiysis* (IPA)

Importance Performance Analiysis (IPA) digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen agar lebih efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan dengan mengalisis prioritas perbaikan dengan pemetaan diagram kartesius berdasarkan Kepentingan dan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis *matrix importance performance analiysis* hasil pemetaan antara kepentingan dan kepuasan pelanggan. Hasil dari Gambar 4.10 Didapatkan 4 kuadran yang menunjukan atribut mana yang perlu diperbaiki:

- Kuadran 1 merupakan yang diangap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan. Di wilayah kuadran 1 perusahaan harus melakukan (*Critical Attention*) perbaikan. Atribut yang masuk kuadran 1 adalah atribut pelayanan P1, P6, P12, P15, dan P16.
- Kuadran 2 yang di anggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi. Di wilayah kuadran 2 perusahaan harus melakukan (*Secondary Attention*) mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Atribut yang masuk kuadran 2 adalah atribut pelayanan P3, P4, P5, dan P10.
- Kuadran 3 yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataanya kinerja kurang istimewa. Di wilayah kuadran 3 perusahaan harus melakukan (*Maintain Effort*) menjaga usaha yang sudah dilakukan. Atribut yang masuk kuadran 3 adalah atribut pelayanan P2, P11, dan P14.
- Kuadran 4 yang di anggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan. Di wilayah kuadran 4 perusahaan harus melakukan

(*Monitoring*) memantau kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Atribut yang masuk kuadran 4 adalah atribut pelayanan P7, P8, P9, dan P13.

Setelah didapatkan gambaran hasil dari *matrix importance performance analiysis* maka atribut pertanyaan yang berada pada kuadran 1 perusahaan harus melakukan (*Critical Attention*) perbaikan, untuk agar kepuasan pelanggan dapat dicapai dan menjadi acuan perbaikan pelayanan yang menjadi atribut pelayanan atribut pelayanan yang harus di perbaiki adalah atribut pelayanan P1, P6, P12, P15, dan yang menjadi input untuk matriks perencanaan *Quality Function Deployment* (QFD).

5.3. Analisis Matriks *House of Quality* (HOQ)

Ditahap ini menjelaskan usulan perbaikan kualitas pelayanan Nissan Soekarno Hatta. Dalam proses perancangan karakteristik pelayan tidak semua atribut kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi sekaligus, melainkan proses perbaikan harus dilakukan secara bertahap sesuai dengan atribut prioritas pelayanan. Identifikasi kebutuhan konsumen adalah daftar atribut yang menjadi kebutuhan konsumen.

5.3.1. Identifikasi Kebutuhan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis (*Importance Performance Analysis*) yang merupakan atribut pelayanan yang masih dirasa belum sesuai harapan kosumen, dimasukan kedalam matriks kebutuhan konsumen (*voice of customer*). Atribut pertanyaan pelayanan yang masih belum memenuhi harapan konsumen adalah:

- P1 = Kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel
- P6 = Kelengkapan penjelasan dari *service* advisor
- P12 = Penjelasan pengantian dan rincian biaya *service*
- P15 = Ketuntasan dari pekerjaan/ perbaikan *service* yang di lakukan
- P16 = Kondisi kebersihan dari kendaraan saat di kembalikan (dicuci dan divakum)

5.3.2. Analisis Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*)

Rasio perbaikan (*Improvement Ratio*) merupakan nilai yang menggambarkan suatu target upaya pencapaian manajemen melaksanakan perbaikan kualitas pelayanan masa yang akan datang. Semakin tinggi nilai rasio perbaikan maka hal ini menunjukkan upaya perbaikan kualitas layanan sangat perlu dan penting untuk perbaiki.

Dari pengolahan data nilai rasio perbaikan, maka didapatkan urutan sesuai nilai rasio pebaikan tertinggi sampai yang terkecil mulai dari atribut P6 dengan nilai 1,181 peringkat pertama, P1 dengan nilai 1,195 peringkat kedua, P16 dengan nilai 1,099 peringkat ketiga, P15 dengan nilai 1,162 peringkat keempat, dan P12 dengan nilai 1,171 peringkat kelima.

5.3.3. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Sales Point*

Pemberian nilai *sales point* terhadap atribut yang menjadi harapan dari keingginan konsumen. Di antara 5 atribut pelayanan yang dinilai oleh perusahaan sebagai atribut yang sangat berpengaruh bagi peningkatan kualitas dan diperlukan aktivitas pemasaran yaitu bernilai 1,5 atribut pelayanan P1 Kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel memiliki nilai sales point tertinggi.

5.3.4. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Raw Weight*

Peringkat prioritas perbaikan berdasarkan nilai dari *Raw Weight* yang diurutkan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah. *Raw Weight* tertinggi akan menjadi prioritas utama bagi pihak perusahaan dalam upaya perbaikannya.

Atribut yang menjadi perioritas perbaikan adalah:

1. P1= Kemudahan membuat jadwal booking service *appointment* sebelum mendatangi bengkel, dengan nilai 15,04.
2. P6= Kelengkapan penjelasan dari *service advisor*, dengan nilai 10,11.
3. P15= Ketuntasan pengantian dan rincian biaya service

4. P15= Petuntasan dari pekerjaan/ perbaikan service yang dilakunan, dengan nilai 9,83
5. P12= Penjelasan pengatian dan rincian biaya service, dengan nilai 9,32.

5.3.5. Analisis Matriks Perencanaan Terhadap *Normalized Raw Weight*

Normalized Raw Weight merupakan kontribusi dari besarnya bobot *Raw Weight* secara keseluruhan. Urutan pembobotan menunjukan tingkat kepentingan secara keseluruhan selanjutnya digunakan sebagai prioritas respon teknis sebagai rencana peningkatan kualitas pelayanan produk/jasa. Karakteristik pelayanan yang diperlukan perusahaan dalam menanggapi dan memenuhi seluruh atribut pelayanan.

Karakteristik pelayanan disusun peringkatnya berdasarkan nilai bobot *Normalized Raw Weight* mulai dari terbesar hingga yang terkecil. Dari Tabel 4.13 dilihat bahwa nilai bobot *Normalized Raw Weight* yang sudah diurutkan berdasarkan nilai *Normalized Raw Weight* terbesar. Dari hasil analisis menjadikan atribut pelayanan yang menempati urutan prioritas pertama adalah atribut P1, kedua P6, ketiga P16, keempat P15, dan keenam P12.

5.3.6. Analisis Matriks Karateristik Respon Teknis (*Technical Responce*)

Penentu karakteristik disusun oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan. Pada proses meningkatkan pelayanan Nissan Soekarno Hatta ada 13 karakteristik respon teknis berdasarkan 5 kebutuhan konsumen yaitu:

- Usulan peningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan P1 yaitu "Kemudahan membuat jadwal booking *service* appointment sebelum mendatangi bengkel" respon teknis yang diperlukan yaitu:
  - RO1. Memberikan stiker untuk no khusus *appointment* bertujuan untuk mengingatkan konsumen ketika akan mendatangi bengkel melakukan *appointment* terlebih dahulu.
  - RO2. Fasilitas *website* bertujuan untuk memudahkan konsumen melakukan booking 2 hari sebelumnya dengan mengisi *form* yang

disediakan dengan itu pihak perusahaan tidak perlu menanyakan ulang hanya tinggal konfirmasi permintaan konsumen.

RO3. Operator *service* advisor online bertujuan untuk *follow up* pelanggan *service*, berdikusi dengan pelanggan di media *online* menunjukan perusahaan perhatian terhadap pelanggan dan memahami keinginan konsumen dimasa mendatang.

- Usulan peningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan P6 yaitu "Kelengkapan penjelasan dari *service advisor*" respon teknis yang diperlukan yaitu:

  RO4. Forum diskusi online penyuluhan perbaikan *service* bertujuan untuk memberi pemahaman terhadap konsumen dan memberikan informasi perawatan kendaraan yang bermanfaat bagi konsumen.

  RO5. Pemberian nomor khusus *service* advisor bertujuan untuk memudahkan kosumen untuk bisa berkonsultasi dengan *service advisor* kepercayaan agar konsumen merasa mempunyai assisten pelayanan *service*.

- Usulan peningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan P12 yaitu "Penjelasan pengantian dan rincian biaya *service*" respon teknis yang diperlukan yaitu:

  RO6. *Form* persetujuan konfirmasi bertujuan untuk mengingatkan konsumen tentang pengantian *spearpart* kendaraan dan penjelasan lebih lanjut dari *service* advisor.

- Usulan peningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan P15 yaitu "Ketuntasan dari pengantian dan rincian biaya *service* yang dilakukan" respon teknis yang diperlukan yaitu:

  RO7. Mobil dicuci bertujuan untuk memberikan pelayanan prima setelah di *service* mobil harus langsung dicuci

  RO8. Mobil divacum bertujuan untuk memberikan pelayanan prima terhadap kebersihan didalam mobil.

- Usulan peningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan P16 yaitu “Kondisi kebersihan dari kendaraan saat dikembalikan” respon teknis yang diperlukan yaitu:

  RO9. *Form checkseet* kebersihan bertujuan untuk evaluasi dari hasil *service* dan pengecekan kebersihan kendaraan saat selesai di *service*

  RO10. Tidak ada sampah bertujuan untuk selalu mengecek kembali kendaraan saat selesai *service* agar tidak ada sampah di dalam mobil karena akan berpengaruh pada kesan konsumen terhadap pelayanan bengkel.

  RO11. Pemberian dompet untuk uang koin dan barang kecil bertujuan untuk memberikan *marchendaise* bermanfaat menyimpan barang-barang kecil dan bisa menjadi media promosi dan pemberian informasi kepada pelanggan.

  RO12. Band disemir bertujuan untuk memberikan pelayanan prima dan memberikan kesan bersih pada kendaraan.

  RO13. Kertas alas injak bertujuan untuk memberikan pelayanan prima dan memberikan kesan bersih pada kendaraan dan mengantisipasi kotor saat semuanya sudah dibersihkan.

5.3.7. Analisis Matriks Keterhubungan (*Relationship*)

Hubungan kebutuhan pelanggan dan karakteristik ini untuk mengetahui seberapa kuat pengaruhnya antar kebutuhan respon teknis terhadap kebutuhan pelanggan. Berikut adalah hasil analisis hubungan kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis, yaitu:

1. Kebutuhan pelanggan Kemudahan membuat jadwal *service appointment* sebelum mendatangi bengkel (P1). Memiliki hubungan karateristik teknis kuat dengan, Memberikan stiker untuk no khusus *appointment* (R01) dan Fasilitas service *appointment website* (R02), serta memiliki hubungan dengan karateristik teknis Forum diskusi *online* penyuluhan perbaikan *service* (R03) dan Pemberian nomor telepon khusus *service advisor* (R04).

2. Kebutuhan pelanggan Kelengkapan penjelasan *service advisor* (P2). Memiliki hubungan karateristik teknis kuat dengan, Tersedia operator *service advisor* online (R03), dan Pemberian nomor telepon khusus *service advisor* (R05), serta memiliki hubungan dengan karateristik teknis Forum diskusi *online* penyuluhan perbaikan *service* (R04), dan Form persetujuan konfirmasi pengantian (R06).
3. Kebutuhan pelanggan Penjelasan pengantian dan rincian biaya *service* yang dilakukan (P3). Memiliki hubungan karakteristik teknis kuat dengan, *Form* persetujuan konfirmasi penggantian (R06), serta memiliki hubungan karateristik teknis dengan Tersedia operator *service advisor online* (R03) dan Pemberian nomor khusus *service advisor* (R05).
4. Kebutuhan pelanggan Ketuntasan dari pekerjaan/perbaikan *service* yang dilakukan (P4). Memiliki hubungan karakteristik teknis kuat dengan, Tersedia form checkseet kebersihan (R09), serta memiliki hubungan karateristik teknis dengan Keadaan mobil dicuci (R07), Keadaan mobil divacum (R08), Tidak ada sampah (R10), pemberian dompet untuk uang koin dan barang kecil (R11), Keadaan ban di semir (R12), dan Tersedia kertas alas injak (R13).
5. Kebutuhan pelanggan Kondisi kebersihan dari kendaraan saat di kembalikan (dicuci dan divakum). Memiliki hubungan karakteristik teknis kuat dengan Keadaan mobil dicuci (R07), Keadaan mobil divacum (R08), Tersedia *form checkseet* kebersihan (R09), Tidak ada sampah (R10), pemberian dompet untuk uang koin dan barang kecil (R11), Keadaan ban di semir (R12), dan Tersedia kertas alas injak (R13).

5.3.8. Analisis Matriks Korelasi Respon Teknis (*Technical Correlation*)

Penentu Matriks hubungan disusun oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan. Berikut ini hubungan teknikal karakteristik teknis satu dengan karakteristik yang lainya, yaitu:

1. Hubungan antara karakteristik teknis Memberikan stiker untuk no khusus *appointmen* (R01), Fasilitas service *appointment website* (R02) dan Tersedia operator *service appointment* (R03) kuat possitif ($\rightrightarrows$) karena ketiganya diyakini

memiliki pengaruh yang besar terhadap kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel. Persyaratan teknis ketiganya harus ada. Jika salah satu persyaratan teknis tidak ada, maka akan sulit untuk meningkatkan pelayanan.

2. Hubungan antara karakteristik teknis Tersedia operator *service advisor online* (R03) dan Forum diskusi *online* penyuluhan perbaikan service (R04) kuat positif (⇄) karena keduanya harus ada. Jika salah satu persyaratan teknis tidak ada, maka akan sulit untuk menangani keinginan pelanggan.
3. Hubungan antara karakteristik teknis Keadaan mobil dicuci (R07), dan Keadaan mobil divacum (R08) kuat positif (⇄) karena keduanya memiliki keterkaitan apabila mobil dicuci keadaan kendaraan mobil harus divacum.
4. Hubungan antara karakteristik teknis Tersedia *form checksheet* kebersihan (R09) kuat positif (⇄) terhadap, tidak ada sampah (R10), Pemberian dompet untuk uang koin dan barang kecil (R11), Keadaan Ban disemir (R12) dan Tersedia alas injak (R13) karena semua karakteristik harus ada dalam SOP *checksheet* kebersihan demi meningkatkan pelayanan.

5.3.9. Analisis Matriks Teknis (*Technical Matrix*)

Untuk mengetahui prioritas respon teknis yang memiliki kontribusi yang besar pada perbaikan pelayanan Nissan Soekarno Hatta diperlukan analisis *Contribution* dan *Normalized Contribution* pada metrik teknis. Hasil dari pehitungan *Contribution* dan *Normalized Contribution* yang telah diurutkan berdasarkan nilai *Contribution* terbesar sampai yang terkecil dan memberikan gambaran tentang respon teknis yang memiliki *contribution* terbesar terhadap perbaikan.

Hasil dari matriks teknis *House of Quality* didapatkan usulan perbaikan pelayanan dengan respon teknis yang memiliki kontribusi tertinggi terhadap atribut pelayanan Nissan Soekarno Hatta yang menjadi prioritas yang didahulukan adalah Respon teknis pertama R03 yaitu Tersedia operator *service advisor online* memiliki nilai *Contribution* sebesar 236 terhadap perbaikan pelayanan dengan memberikan *Contribution* perbaikan pada atribut pelayanan P1 yaitu Kemudahan membuat

jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel, P6 yaitu kelengkapan penjelasan dari *service advisor*, dan P12 yaitu Penjelasan pengantian dan rincian biaya *service*.

Respon teknis kedua R01 yaitu Memberikan stiker untuk no khusus *appointment* memiliki nilai *Contribution* sebesar 135 terhadap perbaikan pelayanan dengan memberikan *Contribution* perbaikan pada atribut pelayanan P1 yaitu Kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel.

Respon teknis ketiga R02 yaitu tersedia Fasilitas *service appointment web site* memiliki nilai *Contribution* sebesar 135 terhadap perbaikan pelayanan dengan memberikan *Contribution* perbaikan pada atribut pelayanan P1 yaitu Kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan maka atribut pelayanan P1 kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel bisa diselesaikan dengan Respon teknis pertama R03 yaitu Tersedia operator *service advisor online*, Respon teknis kedua R01 yaitu Memberikan stiker untuk no khusus *appointment*, dan Respon teknis ketiga R02 yaitu tersedia Fasilitas *service appointment web site* karena memiliki nilai *Contribution* besar terhadap pelayanan Nissan Soekarno Hatta.