

Bab 5

Analisis

5.1. Analisis

Setelah dilakukan pengolahan data di bab sebelumnya, kemudian dilakukan proses analisis.

5.1.1. Penyebaran Kuesioner

Penyebara kuesioner dihitung dari jumlah populasi pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi di tahun 2018 yang berjumlah 4860 pelanggan. Jumlah sampel didapat menggunakan menggunakan metode Slovin dengan taraf signifikansi 10% adalah sebanyak 97,98, dalam hal ini digenapkan menjadi 98 sampel.

5.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *software IBM SPSS statistics 23*. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *spearman correlation* yang membandingkan antara nilai *spearman correlation* dengan nilai berdasarkan tabel *rho spearman*. Data dapat dinyatakan valid jika nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai tabel *rho spearman*. Nilai *rho spearman* untuk 98 data responden dengan taraf signifikansi 10% yaitu 0,130. Dari 22 variabel pernyataan untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diuji, nilai seluruh *spearman correlation*nya diatas 0,130. Maka dari itu seluruh variabel yang ada dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi.

Setelah data dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya yaitu dilakukan uji reliabilitas supaya mengetahui sejauh mana tingkat kepercayaan pada hasil pengukuran data tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil nilai *cronchbanch's alpha* yang didapat adalah 0,899 untuk tingkat kepentingan dan 0,800 untuk tingkat kinerja. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka dapat

dinyatakan bahwa instrumen untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dinyatakan reliabel, artinya instrumen untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dipercaya atau diandalkan.

5.1.3. Tingkat Kepentingan Pelanggan

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data pada tingkat kepentingan pelanggan, didapatkan jumlah hasil nilai kepentingan dari 98 responden yang sudah dirubah dari data ordinal menjadi data interval.

Hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 22 atribut pernyataan tingkat kepentingan pelanggan sebesar 2.91 yang dapat diartikan keinginan pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi mengenai bagaimana kinerja dan kualitas dari layanan yang akan mereka terima adalah sebesar 2.91.

Tabel 4.12 menunjukkan atribut tingkat kepentingan yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi adalah atribut kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 359 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.12 yaitu hasil servis dan permintaan pelanggan yang sesuai dengan mendapat nilai sebesar 183 dengan rata-rata 1.86. Hal ini menunjukkan bahwa kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan sangat diharapkan untuk memberikan kemudahan pelanggan dalam memberikan keluhan mengenai kendala atau kerusakan sepeda motor Honda yang akan di diperbaiki sesuai harapan pelanggan.

5.1.4. Tingkat Kinerja Bengkel

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data pada tingkat kinerja bengkel, didapatkan jumlah hasil kuesioner dari 98 responden yang sudah dirubah dari data ordinal menjadi data interval.

Dari tabel 4.13 didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 22 atribut pernyataan tingkat kinerja bengkel sebesar 2.87 yang dapat diartikan kinerja bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi mengenai bagaimana hasil kinerja dan kualitas dari layanan yang sudah mereka terima adalah sebesar 2.87.

Hasil perhitungan menunjukkan atribut tingkat kinerja yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi adalah atribut tanggung jawab penuh pihak bengkel atas hasil servis yang diberikan, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 359 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.12 yaitu keramahan dan kesopanan karyawan bengkel mendapat nilai sebesar 238 dengan rata-rata 2.42. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab penuh pihak bengkel atas hasil servis yang diberikan dapat menjawab harapan pelanggan yang menginginkan kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga pihak bengkel memberikan rasa aman pada pelanggan jika hasil servis tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

5.1.5. Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 0.77-1.64 yaitu 1.02 (102%) sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sangat memuaskan”. Menurut Sukardi dan Cholidis (dalam Eko,2017), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 80-100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah memenuhi harapan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh kesesuaian berada pada rentang nilai 0.77-1.64 dengan terdapat satu atribut pernyataan yang < 80-100% atau “tidak memuaskan”, rentang 80-100% terdapat 15 atribut pernyataan yang “memuaskan” pelanggan, dan nilai tingkat kesesuaian > 100% terdapat enam atribut pernyataan yang dapat dikatakan “sangat memuaskan”, jika dikategorikan berdasarkan tingkat kesesuaian maka diklasifikasikan 27% yang sangat memuaskan, 68% memuaskan dan hanya 5% yang kategorinya tidak memuaskan. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian yang didapat yaitu 1.02 (102%) sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sangat memuaskan”. Dari 22 atribut nilai kesesuaian terdapat atribut yang memiliki tingkat terendah yaitu sebesar 0.77 (77%) pada atribut keramahan dan kesopanan karyawan bengkel (P14), ini menunjukkan bahwa

masih adanya atribut yang belum masuk dalam kategori “sesuai”. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 164% pada garansi penuh atas kesalahan service, ini menunjukkan bahwa atribut telah “sangat sesuai” karna telah melebihi 100%. Dilihat dari 22 atribut nilai kesesuaian maka terlihat ada atribut yang memiliki tingkat terendah yaitu sebesar 61% pada atribut garansi penuh atas kesalahan servis, ini menunjukkan bahwa masih adanya atribut yang belum masuk dalam kategori “sesuai”. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 130% pada atribut keramahan dan kesopanan karyawan bengkel, ini menunjukkan bahwa atribut telah “sangat sesuai” karna telah melebihi 100%.

5.1.6. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Hasil perhitungan nilai (rata-rata skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa. Pengukuran Tingkat Kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dideskripsikan kualitas layanan kepada konsumen dipersepsikan sebagaimana tergambar dalam kuadran berikut ini:

a. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Karyawan bengkel selalu memakai seragam dan berpakaian rapi (P4)
2. Ketelitian pengerjaan oleh mekanik (P7)
3. Kecepatan karyawan dalam melayani langsung pelanggan yang datang (P10)
4. Keramahan dan kesopanan karyawan bengkel (P14)
5. Karyawan bengkel yang selalu mendengar permintaan pelanggan (P15)
6. Kemudahan ketika mendaftar service (P20)
7. Penjelasan karyawan bengkel mengenai keluhan pelanggan, biaya yang diperlukan dan waktu perbaikan kepada pelanggan (P21)

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

b. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Ketersediaan fasilitas penunjang kenyamanan (Ruang tunggu, Toilet, Smoking room, Area parkir yang luas) (P1)
2. Peralatan bengkel yang lengkap dan ketersediaan spare part yang asli dan terjamin untuk perbaikan kendaraan pelanggan (P5)
3. Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan (P8)
4. Karyawan yang selalu sigap dalam membantu pelanggan (P12)
5. Kemudahan informasi mengenai suku cadang (P13)
6. Tanggung jawab penuh pihak bengkel atas hasil service yang diberikan (P16)
7. Kualitas spare part yang terjamin (P17)
8. Antrian service yang teratur (P18)

Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi.

c. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan oleh bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kelengkapan sarana hiburan di ruang tunggu (TV, koran, majalah, wifi, dll) (P2)
2. Kebersihan fasilitas-fasilitas yang terdapat di bengkel (Ruang tunggu, toilet, dll) (P3)
3. Kemampuan mekanik dalam mengerjakan tugasnya (P6)
4. Kecepatan kasir dalam melayani proses pembayaran (P11)

Dengan demikian item-item diatas dapat diabaikan/mempunyai skala prioritas rendah bagi bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi.

d. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Hasil servis dan permintaan pelanggan yang sesuai (P9)
2. Garansi penuh atas kesalahan service (P19)
3. Pelayanan yang ramah dari karyawan bengkel (P22)

Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilaksanakan bengkel AHASS PD Lima Motor Purwadadi, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama (kuadran A) terlebih dahulu.