

## **Bab 5**

### **Analisis**

#### **5.1 Analisis**

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

##### **5.1.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan**

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data pada tingkat kepentingan pelanggan, didapatkan jumlah hasil nilai kepentingan dari 99 responden yang sudah dirubah dari data ordinal menjadi data interval. Hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 19 atribut pernyataan tingkat kepentingan pelanggan sebesar 2.79 yang dapat diartikan keinginan pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta mengenai bagaimana kinerja dan kualitas dari layanan yang akan mereka terima adalah sebesar 2.79. Tabel 4.12 menunjukkan atribut tingkat kepentingan yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta adalah atribut ketepatan petugas mengetahui masalah kendaraan Anda sesuai dengan permintaan/keluhan pelanggan dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 323 dan dengan rata-rata sebesar 3.26. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah pada tabel 4.12 yaitu ketepatan mekanik mengerjakan perbaikan sesuai dengan keluhan pelanggan dengan mendapat nilai sebesar 252 dengan rata-rata 2.55. Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu siap melayani pelanggan bila dibutuhkan sangat diharapkan untuk memberikan kemudahan pelanggan dalam memberikan keluhan mengenai kendala atau kerusakan sepeda motor Honda yang akan di diperbaiki sesuai harapan pelanggan.

##### **5.1.2 Tingkat Kinerja Bengkel**

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data pada tingkat kinerja bengkel, didapatkan jumlah hasil kuesioner dari 99 responden yang sudah dirubah

dari data ordinal menjadi data interval. Dari tabel 4.13 didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 19 atribut pernyataan tingkat kinerja bengkel sebesar 2.82 yang dapat diartikan kinerja bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta mengenai bagaimana hasil kinerja dan kualitas dari layanan Yang sudah mereka terima adalah sebesar 2.82. Hasil perhitungan menunjukkan atribut tingkat kinerja yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta adalah atribut jumlah staf mekanik yang cukup dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 363 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.13 yaitu petugas cepat dan tanggap dalam penanganan keluhan pelanggan mendapat nilai sebesar 234 dengan rata-rata 2.37. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cepat dan tanggap dalam penanganan keluhan pelanggan 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.

### **5.1.3 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 4.13 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 terlaksana dengan baik oleh bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu :

1. Atribut ke 7 Ketepatan petugas mengetahui masalah kendaraan Anda sesuai dengan permintaan/keluhan pelanggan.
2. Atribut ke 16 Petugas dapat memberikan informasi yang akurat
3. Atribut ke 15 Keramahan, perhatian dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Atribut ke 3 Tersedianya ruang tunggu yang nyaman.
5. Atribut ke 14 Servis yang diberikan mekanik sesuai keinginan pelanggan
6. Atribut ke 4 Jumlah staf mekanik yang cukup

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

b. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu:

1. Atribut ke 17 Petugas memahami kebutuhan pelanggan.
2. Atribut ke 5 Fasilitas wc, mushola, dan tempat parkir yang memadai.
3. Atribut ke 10 Jaminan atas perbaikan yang dilakukan mekanik.
4. Atribut ke 9 Ketepatan waktu mekanik dalam penyelesaian perbaikan kendaraan pelanggan sesuai yang dijanjikan.

Dengan demikian atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.

c. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak dilaksanakan oleh bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor

Mandiri Cabang Purwakarta. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu:

1. Atribut ke 12 Kesibukan mekanik tidak mengganggu terhadap layanan kepada pelanggan.
2. Atribut ke 19 Kemudahan pelanggan untuk menghubungi petugas dalam perbaikan kendaraan pelanggan.
3. Atribut ke 18 Kemampuan komunikasi petugas dengan pelanggan dalam mendengarkan keluhan pelanggan
4. Atribut ke 13 Petugas cepat dan tanggap dalam penanganan keluhan pelanggan

Dengan demikian atribut-atribut diatas dapat diabaikan atau mempunyai skala prioritas rendah bagi bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.

d. Kuadran D

Kuadran D menunjukan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu:

1. Atribut ke 6 Peralatan dan perlengkapan servis termasuk suku cadang yang tersedia lengkap dan sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Atribut ke 1 Petugas berpenampilan rapi dan sopan.
3. Atribut ke 2 Kebersihan dan kerapian ruangan secara umum.
4. Atribut ke 8 Ketepatan mekanik mengerjakan perbaikan sesuai dengan keluhan pelanggan.

Dengan demikian atribut-atribut tersebut berlebihan dilaksanakan oleh bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk memprioritaskan atribut yang ada pada kuadran A terlebih dahulu.

#### 5.1.4 Usulan Perbaikan

Berdasarkan pengolahan data tingkat kesesuaian yang terdapat pada tabel 4.14 terdapat 6 atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaiannya masih < 100% maka dari itu harus adanya perbaikan. Hal ini didukung pendapat dari Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam [6] , 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. Berikut ini 6 atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaiannya masih < 100% beserta keluhan yang dialami oleh pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta:

1. Atribut ke-7 Ketepatan petugas mengetahui masalah kendaraan Anda sesuai dengan permintaan atau keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, pelanggan merasa petugas tidak focus pada saat bekerja.
2. Atribut ke-16 Petugas dapat memberikan informasi yang akurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, bahwa petugas keliru dalam memberikan informasi harga service kepada pelanggan dikarenakan petugas kurang mengupdate harga service terbaru sehingga pelanggan mendapatkan harga service yang berbeda ketika akan membayar.
3. Atribut ke-15 Keramahan, perhatian dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan. Pelanggan memberikan ulasan pada google mengenai bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta terdapat rating bintang satu dimana salah satu pelanggan mendapat pelayanan buruk seperti pelanggan menunggu selama 30 menit tetapi pelanggan tidak kunjung dilayani sedangkan terdapat petugas yang jalan-jalan tidak jelas pada saat itu.
4. Atribut ke-3 Tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan pada saat menunggu hasil service, pelanggan

merasa terganggu dengan suara bising yang dihasilkan dari ruang bengkel dikarenakan ruangan tunggu pelanggan yang terlalu dekat dengan ruangan bengkel.

5. Atribut ke-14 Servis yang diberikan mekanik sesuai keinginan pelanggan. Pada ulasan google, pelanggan memberikan ulasan mengenai bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta mendapatkan rating bintang tiga dan memberikan komentar mengenai mekanik yang terburu-buru saat melakukan pekerjaannya pada sore hari yang mengakibatkan ada beberapa komponen motor yang tidak terpasang.
6. Atribut ke-4 Jumlah staf mekanik yang cukup. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, pelanggan mendapatkan antrian yang panjang dikarenakan pada saat itu terdapat mekanik yang sedang sakit dan menjadikan mekanik yang lainnya tergesah-gesah pada saat berkerja.

Setelah mengetahui keluhan pelanggan dari ke 6 atribut tersebut perlu adanya perbaikan. Berikut adalah usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta:

1. Usulan perbaikan untuk atribut 7, 16 dan 14 yaitu pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta memberikan pelatihan sistem kerja petugas agar petugas lebih memberikan hasil service dan informasi yang tepat sesuai dengan permintaan layanan berdasarkan keluhan oleh pelanggan serta pihak bengkel dapat menerapkan sistem *achievement* (jika petugas mengerjakan service melebihi target service harian maka pihak bengkel

akan memberikan bonus upah harian) agar petugas lebih semangat dalam bekerja.

2. Usulan perbaikan untuk atribut ke 15 yaitu pada saat sebelum jam kerja dimulai, manager perusahaan selalu mengingatkan kepada seluruh petugas untuk menerapkan sistem pelayanan yang lebih baik, seperti ramah dalam melayani, sopan dalam berucap, bertingkah laku dan cepat tanggap dalam melihat situasi di bengkel.
3. Usulan perbaikan untuk atribut ke 4 yaitu pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta merencanakan peningkatan keahlian setiap mekanik agar dapat mengantisipasi mekanik yang tiba-tiba berhalangan kerja.
4. Usulan perbaikan untuk atribut ke 3 yaitu pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta merencanakan renovasi ruang tunggu pelanggan yang lebih kedap suara agar suara bising yang dihasilkan dari ruangan service tidak terdengar ke dalam ruang tunggu pelanggan.