

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JASA SERVICE MOTOR DI PT KEMAKMURAN JAYA MANDIRI

Stefanus Katon Bagus Panuntun¹, Ari Zaqi Al-Faritsy²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Teknologi Yogyakarta

ABSTRAK

PT. Kemakmuran Jaya Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan motor Honda serta melayani jasa service motor honda. Banyaknya konsumen yang kurang merasa puas dengan kinerja mekanik dan ruang tunggu yang diberikan oleh perusahaan. Dengan permasalahan yang ada perlu dilakukan analisa kepuasan konsumen agar perusahaan mengetahui atribut mana yang akan diperbaiki. Metode dalam penelitian ini yaitu observasi dan melakukan penyebaran kuisisioner yang berisikan 15 pertanyaan sebanyak 40 responden. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Lean Service*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui atribut manakah yang memiliki kepentingan tinggi. *Lean Service* untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil dari penelitian ini, berdasarkan pada diagram kartesius terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Atribut tersebut yaitu, dimensi daya tanggap, keahlian, dan empati. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dengan membuat usulan berdasarkan metode *Lean Service* dan penggabungan antara proses pengecekan motor dengan proses konsumen mendaftar serta menghapus pengecekan akhir.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *Importance Performance Analysis*, *Lean Service*

SERVICE QUALITY ANALYSIS ON MOTOR SERVICE AT PT KEMAKMURAN JAYA MANDIRI

ABSTRACT

PT. Prosperity Jaya Mandiri is a company engaged in selling Honda motorcycles and serving Honda motorcycle services. Many consumers are not satisfied with the company's mechanical performance and waiting room. With the existing problems, it is necessary to analyze customer satisfaction so that the company knows which attributes will be improved. The method in this study is observation and distributing questionnaires containing 15 questions to as many as 40 respondents. This study uses the Importance Performance Analysis and Lean Service methods. Importance Performance Analysis is used to find out which attributes have high importance. Lean service eliminates waste activities that do not add value. Based on the Cartesian diagram, the results of this study, based on the Cartesian diagram, three service attributes have a high level of importance but low performance. These attributes are the dimensions of responsiveness, expertise, and empathy. Therefore, it is necessary to improve quality by making suggestions based on the Lean Service method and combining checking the motorbike with registering consumers and removing the final check.

Keywords: Customer satisfaction, Importance Performance Analysis, Lean Service

DAFTAR PUSTAKA

- Alpasa, F., & Fitria, L. (2014). Penerapan Konsep Lean Service Dan DMAIC Untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pelayanan. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(03), 10.
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491.
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis. *Juminten*, 1(2), 33–44. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.93>

- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 67. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Gaspersz, V. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Services Industries*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. <https://www.bukukita.com/Ekonomi-dan-Manajemen/Manajemen/53736-Lean-Six-Sigma-for-Manufacturing-andService-Industries.html>
- Kotler, P. (2006). *Manajemen pemasaran* (1st ed.). P.T Indeks Gramedia.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). *Importance-performance analysis*.
- Naily Multi Soraya, & Ngatindriatun. (2016). Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Pontjol Semarang. *Service Quality Dimensions, Important Performance Analysis (IPA)*, 6(1).
- Parasuraman, A., Z., V.A.and Berry, & L.L. (1998). Servqual: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service qua. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Perawatan, K., & Telekomunikasi, T. (n.d.). *Pengukuran Kinerja Berbasis Dampak Waste Dalam Kegiatan Perawatan Tower Telekomunikasi Rein Aris Rante 1) , Agung Sutrisno 2) , Johan S.C Neyland 3) Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi*. 6, 239–254.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Setyaningsih, I. (2013). Ananlisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf. *Spektrum Industri*, 9(204), 609–620. <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/1657/1155>
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>

- Tarigan, U. P. P., & Budiman, I. (2021). Implementasi Metode Lean Service dan 5S untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan di Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 59–68. <https://doi.org/10.32734/jsti.v23i1.4891>
- Tse dan Wilton. (1988). *Kepuasan Pelanggan* (3rd ed.). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Winarto, H. (2011). Strategi Pemasaran. In *Makalah Ilmiah Ekonomika* (3rd ed., Vol. 14, Issue 3). Andi.