

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN PENINGKATAN PERFORMA PELAYANAN
DENGAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
DI CV. ERDY SERVICE SURABAYA**

Roni Wijaya

I Nyoman Lokajaya, S.T., M.M

Siti Muhimatul Khoiroh, S.T, MT

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No 45, Menur Pumpungan, Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60118

wijayaroni855@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan seleksi terhadap dua pilihan atau lebih terhadap konsumen pada pembelian. Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen CV.Erdy Service selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini karena banyaknya pesaing yang bergerak di jasa yang sama. CV.Erdy Service sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa mengganti oli dan cuci mobil mengalami penurunan pelanggan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang didapat dari perusahaan terhitung mulai dari 2015-2017, beserta makin banyaknya bengkel-bengkel yang bergerak dibidang yang sama mulai berdiri. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *importance-performance analysis (IPA)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memenuhi kebutuhan pelanggan di pasaran. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pada CV.Erdy Service dengan rata-rata pembeli sebanyak 1140 pelanggan per 2015-2017. Berdasarkan hasil analisa metode servqual dan *IPA* didapatkan atribut-atribut yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas jasa layanan pada CV.Erdy Service. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata total *SERVQUAL* menunjukkan angka -0.38, yang mana terdapat *gap* antara persepsi dan harapan konsumen CV.Erdy Service Surabaya. Sedangkan metode

importance-performance analysis (IPA) menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut berada di kuadran A, 21 atribut berada di Kuadran B, 11 atribut berada di kuadran C dan 5 atribut berada di kuadran D.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, *Importance-performance analysis (IPA)*, *Service Quality (Servqual)*.

Abstract

Customer satisfaction is the selection of two or more choices to the consumer on the purchase. In an effort to serve the needs of consumers CV.Erdy Service always want to improve the quality of service, this is because many competitors are moving in the same service. CV. Erdy Service as a company engaged in oil change and car wash services has decreased customers from year to year. Based on data obtained from the company starting from 2015-2017, along with more and more workshops moving in the same field began to stand. Based on the description above, the researcher conducted a study using Service Quality (Servqual) and importance-performance analysis (IPA) method to improve the quality of service to meet the needs of customers in the market. The population in this study are service users on CV.Erdy Service with an average buyer of 1140 customers per 2015-2017. Based on the results of the analysis of servqual and IPA methods obtained attributes that need special attention to improve service quality at CV.Erdy Service. Based on the calculation, obtained the average value of total SERVQUAL shows the number -0.38, which there is a gap between the perceptions and expectations of consumers CV.Erdy Service Surabaya. While the method of importance-performance analysis (IPA) shows that there are 3 attributes are in quadrant A, 21 attributes are in Quadrant B, 11 attributes are in quadrant C and 5 attributes are in quadrant D.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Importance-performance analysis (IPA), Service Quality (Servqual).

1. PENDAHULUAN

Salah satu bidang usaha yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah dibidang jasa oli. Persaingan yang ketat tersebut diawali dengan makin banyaknya perusahaan bermunculan di kota Surabaya. Pelayanan jasa dan harga yang diberikan pun beragam macam, dengan begitu akan menjadi keunggulan dan ciri tersendiri bagi setiap perusahaan.

Dengan semakin menajaknya persaingan yang ada, perusahaan diminta harus jeli dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya setelah melakukan transaksi di CV.Erdy Service. Karena makin banyaknya pesaing-pesaing bermunculan yang menjual produk sama di Surabaya. Keadaan ini berdampak semakin menurunnya jumlah pelanggan yang ada di CV.Erdy Service dari tahun ketahun, terhitung mulai dari tahun 2015-2017. Data penjualan di CV.Erdy Service dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Data jumlah pembeli dan pengguna jasa di CV erdy service 2015-2017

Bulan	2015			2016			2017		
	Oli dan Jasa	Cuci mobil	Aksesoris mobil	Oli dan Jasa	Cuci mobil	Aksesoris mobil	Oli dan Jasa	Cuci mobil	Aksesoris mobil
Januari	2730	1553	589	1907	1237	374	1525	796	342
Februari	2352	1478	452	1675	1167	475	1607	820	362
Maret	2626	1505	496	1712	1352	385	1421	728	341
April	2340	1384	385	1625	957	359	1519	851	323
Mei	2366	1397	512	1575	1074	397	1483	968	332
Juni	2457	1436	486	1850	1438	422	1713	855	313
Juli	2313	1369	514	1625	1134	532	800	453	224
Agustus	2353	1349	621	1292	856	265	1542	639	342
Sepetember	1200	762	253	1887	1315	367	1676	582	275
Oktober	2450	1538	431	1852	1073	541	1528	719	365
November	2220	1273	524	1890	983	442	1537	775	243
Desember	2412	1539	563	1698	1306	354	1423	792	434
Rata-rata	2318	1382	486	1907	1157	409	1525	748	325

(Sumber: Erdy Service,2018)

Berdasarkan Tabel diatas dapat terlihat bahwa penjualan di CV. Erdy Service selalu mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

Maka tidak salah tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV.Erdy service Surabaya ditinjau dari kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan dan mengetahui layanan dengan nilai terendah yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Setelah melihat betapa pentingnya kepuasan pelanggan, maka perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN PENINGKATAN PERFORMA PELAYANAN DENGAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI CV. ERDY SERVICE SURABAYA”

2. MATERI DAN METODE

2.1 Kualitas Pelayanan

Konsumen yang puas akan menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan perusahaan demi terciptanya kepuasan konsumen. Dengan demikian terdapat kaitan di mana pelayanan dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan konsumen. Hal tersebut hampir sama dengan yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller dan Armstrong (2010: 7), yang menyatakan:

“Customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact on product performance and customer satisfaction. In the narrowest sense, quality can be defined as “freedom from defectors” but most customer’s centered company go beyond this narrow definition of quality. Instead, they defined quality in terms of customer satisfaction”.

Dari definisi di atas, dapat dikemukakan bahwa jika suatu perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut telah dapat memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas.

2.2 Konsep GAP Kualitas Pelayanan

Pada pengolahan data Metode *SERVQUAL* dibutuhkan data skor harapan (expected score) dan skor persepsi (perceived score). Perbedaan antara skor harapan (expected score) dan skor persepsi (perceived score) disebut dengan Perceived Service Quality. Metode *SERVQUAL* untuk mengetahui gap terdiri dari dua bagian yaitu kuesioner penilaian dan kuesioner pembobotan. Kuesioner penilaian merupakan suatu kuesioner dimana responden menyatakan harapan dan persepsinya terhadap suatu jasa pelayanan. Sedangkan kuesioner

pembobotan merupakan suatu kuesioner dimana responden menyatakan bobot kepentingan dari suatu pelayanan.

2.3 Konsep *Importance-performance analysis (IPA)*

Langkah-langkah dalam menggunakan metode Importance-Performance Analysis adalah: Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masing-masing atribut dalam daftar tersebut, yaitu:

1. Seberapa besar kepentingan (*importance*) yang dinilai konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa berdasarkan atribut-atribut yang telah diberikan.
2. Seberapa baik prestasi atau kinerja (*performance*) yang dipersepsikan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa berdasarkan atribut-atribut yang telah diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis *Gap* Kualitas Pelayanan dengan Metode *SERVQUAL*

Hasil penghitungan Nilai *Servqual (Gap)* keseluruhan dari selisih tingkat tanggapan dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Erdy Service telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran *gap* keseluruhan akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Rekapitulasi data perhitungan keseluruhan

No.	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Ranking
1.	<i>Tangible (bukti fisik)</i>	3.602	4.077	-0.475	3
2.	<i>Reliability (keandalan)</i>	3.304	3.97	-0.666	5
3.	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>	3.803	4.11	-0.307	2
4.	<i>Assurance (jaminan)</i>	3.8	4.102	-0.302	1
5.	<i>Empathy (empati)</i>	3.67	4.05	-0.38	4
	Rata-rata	3.7	4.08	-0.38	

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari hasil *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai *gap* negatif atau lebih kecil dari 0 berarti pelayanan yang diharapkan pelanggan belum memuaskan dengan apa yang diterima pelanggan di Erdy Service Surabaya.

3.2 Analisa Peningkatan Pelayanan Dengan Metode *Importance-performance analysis*

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan atribut-atribut yang akan menjadi dasar bagi peneliti untuk membuat usulan dan skala prioritas yang perlu dioptimalkan pihak bengkel Erdy Service Surabaya. Dalam tahap ini pelanggan diminta untuk menilai kinerja/performa dan harapan pelayanan yang diberikan oleh bengkel Erdy Service Surabaya.

Tabel 3.3 Penilaian tingkat kinerja dan harapan terhadap seluruh atribut dimensi kualitas jasa bengkel Erdy Service

No.	Pernyataan	Performance	Importance
1.	Kebersihan lingkungan bengkel bersih	3.48	4.12
2.	Lingkungan bengkel nyaman	3.67	4.01
3.	Bangunan bengkel bagus	3.43	3.92
4.	Desain interior bengkel bagus	3.09	3.82
5.	Ruang tunggu bersih	3.72	4.18
6.	Ruang tunggu nyaman	3.91	4.12
7.	Tingkat ketersediaan produk yang dijual lengkap	3.67	4.1
8.	Jenis produk yang dijual beragam	3.68	4.03
9.	Merk produk yang dijual beragam	3.67	4.04
10.	Keamanan kendaraan yang diparkir	4.03	4.19
11.	Lahan parkir luas	3.91	4.23
12.	Alat bengkel lengkap	3.67	4.04
13.	Sarana wifi lancar	3	4.02
14.	Seragam karyawan profesional	2.86	3.83
15.	Harga produk jual terjangkau	3.52	4.16
16.	Dapat diandalkan dalam melayani	3.78	4.11
17.	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	3.77	4.1
18.	Menyediakan jasa dengan benar	3.84	4.15
19.	Menyediakan jasa tepat waktu	3.83	4.16
20.	Kecepatan tanggapan manajer dalam permintaan pelanggan	3.75	4.09
21.	Menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan	3.66	4.06
22.	Kecepatan tanggapan pelayan untuk mengerjakan permintaan	3.88	4.15
23.	Layanan yang segera/cepat	3.92	4.14

No.	Pernyataan	Performance	Importance
24.	Reputasi bengkel Erdy Service dimata pelanggan baik	3.86	4.09
25.	Banyak jumlah kasir yang siap melayani	3.51	4.08
26.	Kepercayaan pelanggan terhadap karyawan	3.83	4.09
27.	Keramahan dari bagian kasir	3.9	4.13
28.	Kesopanan dari bagian kasir	3.9	4.1
29.	Rasa bersahabat dari bagian kasir	3.84	4.09
30.	Keramahan dari karyawan	3.94	4.19
31.	Kesopanan dari karyawan	3.89	4.15
32.	Rasa bersahabat dari karyawan	3.88	4.09
33.	Ketepatan kasir dalam menghitung permintaan	3.71	4.06
34.	Kasir dalam melayani cepat	3.72	4.08
35.	Karyawan dalam melayani cepat.	3.9	4.12
36.	Karyawan yang berpengetahuan luas	3.61	3.99
37.	Seputar bengkel aman	3.81	4.1
38.	Keinginan perusahaan untuk menerima saran	3.64	4.08
39.	Kemudahan menghubungi pihak karyawan	3.69	4.04
40.	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajer	3.68	4.03
	Rata-rata	3.7	4.08

Sumber: Data primer diolah, 2018

Setelah itu dibuatlah diagram kartesius yang mana dibagi ke dalam empat kuadran yang mana memiliki skala prioritas tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data kuesioner mengenai persepsi dan tingkat kepentingan Bengkel Erdy Service Surabaya seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini :

- Ruang tunggu nyaman
 - Kesopanan dari bagian kasir
 - Kesopanan dari karyawan
 - Rasa bersahabat dari karyawan
 - Dapat diandalkan dalam melayani
 - Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
 - Menyediakan jasa dengan benar
 - Menyediakan jasa tepat waktu
 - Kecepatan tanggapan manajer dalam permintaan pelanggan
 - Kecepatan tanggapan pelayan untuk mengerjakan permintaan
 - Layanan yang segera/cepat
 - Reputasi bengkel Erdy Service dimata pelanggan baik
 - Kepercayaan pelanggan terhadap karyawan
 - Keramahan dari bagian kasir
 - Keramahan dari karyawan
 - Karyawan dalam melayani cepat.
- 3) Seputar bengkel aman Kuadran C (Prioritas Rendah)
- Bangunan bengkel bagus
 - Lingkungan bengkel nyaman
 - Desain interior bengkel bagus
 - Merk produk yang dijual beragam
 - Alat bengkel lengkap
 - Sarana wifi lancar
 - Seragam karyawan profesional
 - Menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan
 - Banyak jumlah kasir yang siap melayani
 - Karyawan yang berpengetahuan luas
 - Keinginan perusahaan untuk menerima saran
- 4) Kuadran D (Berlebihan)
- Jenis produk yang dijual beragam
 - Ketepatan kasir dalam menghitung permintaan

- Kasir dalam melayani cepat
- Kemudahan menghubungi pihak karyawan
- Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajer

4. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan Bengkel Erdy Service Surabaya berdasarkan Metode *SERVQUAL* secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari:
2. Analisa metode *SERVQUAL* per dimensi menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan rata-rata skor dimensi *tangible* adalah -0.475, dimensi *reliability* adalah -0.667, dimensi *responsiveness* adalah -0.307, dimensi *assurance* adalah -0.302, dan dimensi *empathy* adalah -0.38.
3. Berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis*, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor *Importance* lebih besar dari rata-rata skor *Performance*. Ini ditunjukkan pada nilai *Importance* adalah 4.08 sedangkan nilai *Performance* adalah 3.7. dan setelah di analisis melalui diagram kartesius diperoleh terdapat 3 atribut berada di Kuadran A, 21 atribut berada di Kuadran B, 11 atribut berada di kuadran C dan 5 atribut berada di Kuadran D. Jadi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dioptimalkan adalah terutama atribut atribut yang berada di kuadran A dan kuadran C karena perusahaan belum dapat menampilkan kinerjanya secara memuaskan.

DAFTAR PUATAKA

- Amstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Budiono, Agung. 2014. Analisa Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. Bandung: Jurnal Universitas Katolik Parahyangan.
- Dewanti, Galuh Krisna. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “ABC” Menggunakan Konsep Service Quality Dan Importance Performance Analysis. Jakarta: Jurnal Universitas Indraprasta PGRI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2010. *Principles of Marketing*. 13 Edition. New Jersey. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek Edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality*. Jakarta: Usahawan.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT.ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Winanda, Ariani Putrid an Sriyanto. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)*. Semarang: Jurnal Universitas Diponegoro Semarang.
- Noer, Lissa Rosdiana. 2016. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopembe