

ABSTRAK

Objek penelitian ini ialah CV. Oceano Pacific Motor suatu dealer resmi motor merk Kawasaki yang beralamat di jalan Pajajaran no. 137 Bandung. Masalah yang dihadapi oleh obyek penelitian ialah rendahnya tingkat pengunjung bengkel dibandingkan dengan bengkel resmi Kawasaki lainnya. Sasaran penelitian adalah mengetahui harapan pemilik motor merk Kawasaki atas sebuah bengkel resmi, mengetahui penilaian pengunjung atas kinerja bengkel resmi Kawasaki Oceano Pacific Motor, serta mengemukakan usulan untuk menekan / meminimasi ketidakpuasan pengunjung di bengkel Oceano Pacific Motor.

Teori yang digunakan untuk mencapai sasaran penelitian di atas ialah SERVQUAL GAP 1 s.d. GAP 5 untuk mengukur ketidakpuasan dan mencari penyebab-penyebabnya, serta *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk memilih prioritas ketidakpuasan yang harus dibenahi. Populasi penelitian ialah pemilik motor Kawasaki yang mengunjungi bengkel Oceano Pacific Motor. Teknik *sampling* yang digunakan ialah *sampling* kuota dengan jumlah sampel 272.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terjadi ketidakpuasan pengunjung. Kesenjangan antar persepsi manajemen dengan harapan konsumen besar, standar yang diterapkan di bengkel Oceano Pacific Motor masih banyak bersifat informal, kinerja karyawan tidak maksimal, serta janji-janji perusahaan sukar dipenuhi oleh karyawan. Semua fenomena tadi disebabkan oleh kurangnya orientasi riset pasar, kurangnya standarisasi tugas, kurangnya wewenang kendali untuk karyawan, sistem pengawasan yang tidak tepat, adanya konflik peran dalam diri karyawan, dan kurangnya komunikasi horizontal antar karyawan *frontline*.

Untuk meningkatkan tingkat pengunjung bengkel, usulan yang dikembangkan terdiri atas 2 bagian, yaitu usulan untuk memperbaiki faktor internal penyebab ketidakpuasan yang terdiri atas 17 usulan, serta usulan untuk meningkatkan kinerja agar lebih mendekati harapan pengunjung yang terdiri atas 32 usulan.

Kata kunci : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa.....	2-1
2.1.2 Klarifikasi Jasa.....	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	2-2
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	2-3
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	2-4
2.1.6 Kesenjangan Pelayanan (Gap Pelayanan).....	2-5
2.1.7 Metode <i>SERVQUAL</i>	2-8
2.1.7.1 Variabel-variabel <i>Servqual</i> Gap 5.....	2-10
2.1.7.2 Perhitungan Gap 5.....	2-11
2.1.7.3 Perhitungan Gap 1.....	2-12
2.1.7.4 Perhitungan Gap 2, 3, 4.....	2-12
2.1.7.5 Penyebab Gap 1, 2, 3, 4.....	2-12
2.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	2-18
2.3 Hipotesis.....	2-21
2.4 Metode Pengumpulan Data.....	2-23
2.5 Penyusunan Kuesioner.....	2-24
2.5.1 Skala Pengukuran.....	2-24
2.5.2 Validitas Instrumen.....	2-25
2.5.3 Reliabilitas Instrumen.....	2-27

2.6	Populasi dan Sampel.....	2-28
2.6.1	<i>Probability Sampling</i>	2-29
2.6.1	<i>Non Probability Sampling</i>	2-30
2.7	Rangkuman Tinjauan Kepustakaan.....	2-31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-1
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-8
3.2.1	Populasi.....	3-8
3.2.2	Teknik Sampling.....	3-8
3.2.3	Ukuran Sampel.....	3-8
3.3	Penyusunan Instrumen.....	3-9
3.3.1	Pernyataan Kuesioner Awal.....	3-9
3.3.2	Skala.....	3-9
3.4	Validasi Konstruk.....	3-10
3.5	Uji Coba Instrumen.....	3-10
3.6	Validasi dan Reliabilitas.....	3-10
3.7	Pengumpulan Data.....	3-11
3.8	Pengolahan Data.....	3-12
3.8.1	Perhitungan <i>SERVQUAL Score</i> untuk Data Gap 5.....	3-12
3.8.2	Uji Hipotesis Kesenjangan Persepsi vs Harapan (Gap 5).....	3-13
3.8.3	Pengolahan Data Gap 1.....	3-10
3.8.4	Pengolahan Data Gap 2, Gap 3, dan Gap 4.....	3-16
3.8.5	Pengolahan Data Penyebab Gap 1-4.....	3-16
3.8.6	Pengolahan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	3-17
3.9	Analisis.....	3-17
3.10	Usulan.....	3-17
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-1
4.2	Pengumpulan Data.....	4-2
4.2.1	Variabel Harapan Pelanggan.....	4-2
4.2.2	Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	4-4
4.2.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	4-4
4.2.4	Penyebaran Kuesioner Lanjutan pada Pengunjung.....	4-4
4.2.5	Penyebaran Kuesioner Operator dan Manajer.....	4-5
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Pengolahan Data.....	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas Konstruk.....	5-1
5.1.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5-1

5.1.3	Penyebaran Kuesioner Lanjutan	5-4
5.1.4	Pengolahan Data Gap 5.....	5-5
5.1.4.1	Pengolahan Data Gap 5 Menggunakan Metode Servqual.....	5-5
5.1.4.2	Pengujian Hipotesis Data Gap 5.....	5-6
5.1.5	Pengolahan Data Gap 1.....	5-10
5.1.5.1	Pengujian Hipotesis Data Gap 1.....	5-10
5.1.5.2	Pengolahan Data Penyebab Gap 1.....	5-14
5.1.6	Pengolahan Data Gap 2.....	5-16
5.1.6.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 2.....	5-16
5.1.7	Pengolahan Data Gap 3.....	5-18
5.1.7.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 3.....	5-19
5.1.8	Pengolahan Data Gap 4.....	5-22
5.1.8.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 4.....	5-22
5.1.9	Pengolahan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	5-24
5.2	Analisis.....	5-26
5.2.1	Analisis Kualitas Pelayanan.....	5-23
5.2.2	Analisis Prioritas Perbaikan Ketidakpuasan.....	5-35
5.3	Pengembangan Usulan.....	5-26
5.3.1	Usulan Pembenahan Faktor Internal Bengkel Oceano Pacific Motor.....	5-38
5.3.1.1	Usulan untuk Menekan Penyebab Gap 1.....	5-38
5.3.1.2	Usulan untuk Menekan Penyebab Gap 2.....	5-39
5.3.1.3	Usulan untuk Menekan Penyebab Gap 3.....	5-39
5.3.1.4	Usulan untuk Menekan Penyebab Gap 4.....	5-40
5.3.2	Usulan untuk Menekan Ketidakpuasan Pengunjung.....	5-42
5.3.2.1	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kudran 1 (<i>Underact</i>).....	5-42
5.3.2.2	Usulan Mempertahankan Kualitas Pelayanan pada Kudran 3 (<i>Maintain</i>).....	5-44
BAB 6 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-2
6.2.1	Saran bagi Perusahaan.....	6-3
6.2.2	Saran Penelitian Lebih Lanjut.....	6-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Variabel Standar <i>Servqual</i>	2-11
2.2	Penyebab GAP 1	2-13
2.3	Penyebab GAP 2	2-14
2.4	Penyebab GAP 3	2-15
2.5	Penyebab GAP 4	2-17
2.6	Rumus Uji Hipotesis	2-22
2.7	Teknik Sampling	2-29
4.1	Indikator Harapan Pengunjung /Gap 5	4-3
5.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Awal Harapan Pengunjung	5-2
5.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Awal Persepsi Pengunjung	5-3
5.3	Servqual Score GAP 5	5-5
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis untuk Setiap Dimensi Gap 5	5-8
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis untuk Setiap Indikator pada Gap 5	5-9
5.6	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Seluruh Dimensi	5-12
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 untuk Setiap Indikator	5-13
5.8	Penyebab Gap 1	5-15
5.9	Standar Pelayanan Oceano Pacific Motor	5-16
5.10	Penyebab Gap 2	5-17
5.11	Konsistensi Pemenuhan Standar Kualitas Kerja	5-18
5.12	Penyebab Gap 3	5-20
5.13	Konsistensi Pemenuhan Janji (Gap 4)	5-22
5.14	Penyebab Gap 4	5-23
5.15	Tabel Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	5-25
5.16	Analisis Dimensional Kualitas Pelayanan Bengkel Oceano Pacific Motor	5-30
5.17	Perhitungan IPA	5-36
5.18	Prioritas Perbaikan Indikator Berdasarkan Metoda IPA	5-37

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa	2-5
2.2	Perluasan Model Gap dari Kualitas pelayanan	2-8
2.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-20
3.1	<i>Flowchart</i> Kerangka Penelitian	3-2
3.2	Model Konseptual Kualitas Pelayanan	3-5
3.3	Model Perluasan Gap dari Kualitas Pelayanan	3-6
4.1	Struktur Organisasi Oceano Pacific Motor	4-1
5.1	<i>Servqual Score</i> GAP 5	5-6
5.2	Peta Kuadran IPA	5-26
5.3	Analisa Berdasarkan Model Konseptual Kualitas Jasa	5-28
5.4	Analisis Berdasarkan Perluasan Model Kualitas Pelayanan	5-32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Data Mentah Persepsi Pengunjung (setelah validasi konstruk)	L1-1
1	Analisis Faktor Validitas & Rliabilitas	L1-3
1	Data Mentah Persepsi Pengunjung (setelah validasi instrumen)	L1-5
1	Data Mentah Harapan Pengunjung (setelah validasi instrumen)	L1-12
1	Gap 5	L1-17
1	Tabel Perhitungan Servqual Gap 5 Per Dimensi	L1-22
1	Tabel Pengujian Hipotesis Gap 1 Per Dimensi	L1-26
1	Data Mentah Persepsi Manager tentang Harapan Pelanggan	L1-35
1	Jawaban Kuesioner GAP 2 : Persepsi Manajemen terhadap Standar Kualitas Kerja di Bengkel Oceano Pacific Motor	L1-36
1	Data Mentah Persepsi Manager tentang Bengkel dan Kegiatannya (Penyebab GAP 1 dan GAP 2)	L1-37
1	Jawaban Kuesioner GAP 3 : Tingkat Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor & Karyawan Dalam Memenuhi Standar Kualitas yang Ditetapkan	L1-38
1	Jawaban Kuesioner GAP 4 : Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor & Karyawannya Dalam Pemenuhan Janji pada Konsumen	L1-39
1	Data Mentah Persepsi Karyawan tentang Operasional Bengkel (Penyebab GAP 3 dan GAP 4)	L1-40
2	Kuesioner Pendahuluan	L2-1
2	KUESIONER GAP 5 – BAGIAN I (sebelum validasi konstruk)	L2-2
2	Kuesioner Harapan Pengunjung & Kinerja Pelayanan Oceano Pacific Motor (Gap 5 Bagian I & II) (setelah validasi konstruk)	L2-6
2	Kuesioner Gap 5 bagian III : Bobot Kriteria Kepuasan Pelanggan (setelah validasi konstruk)	L2-9
2	Kuesioner Gap 1 – Bagian II	L2-13
2	Kuesioner Gap 2 : Persepsi Manajemen terhadap Standar Kualitas Kerja di Oceano Pacific Motor	L2-14
2	Kuesioner Penyebab Gap 1 dan Gap 2 : Persepsi Manajemen tentang Bengkel Oceano Pacific Motor dan Kegiatannya	L2-15

Lampiran	Judul	Halaman
2	Kuesioner Gap 3 : Tingkat Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor dan Karyawannya dalam Memenuhi Standar Kualitas yang Ditetapkan	L2-17
2	Kuesioner Gap 4 : Konsistensi Bengkel Oceano Pacific Motor berserta Karyawannya dalam Pemenuhan Janji pada Pelanggan	L2-18
2	Kuesioner Penyebab Gap 3 dan Gap 4 : Persepsi Karyawan tentang Bengkel Oceano Pacific Motor berserta Kegiatannya	L2-19
3	PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%	L3-1
3	Rumus Uji Hipotesis	L3-2
3	Wilayah Luas Di Bawah Kurva Normal	L3-3
3	Nilai Kritik Sebaran	L3-4
3	Nilai Kritik Koefisien Korelasi Peringkat Spearman	L3-5
4	SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) MENENGAH	L4-1
5	BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA	L5-1
5	FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA – Ir. Christina Wirawan, MT.	L5-2
5	FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA – Rudijanto Muis, ST., MT.	L5-3
5	FORM HASIL SEMINAR PROPOSAL JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA – Ir. Hendra Kusuma, MT.	L5-4
6	TANGGAPAN PAKAR ATAS KUESIONER PENELITIAN – Ir. Christina Wirawan, MT.	L6-1
6	TANGGAPAN PAKAR ATAS KUESIONER PENELITIAN –Rudijanto Muis, ST., MT.	L6-2
6	TANGGAPAN PAKAR ATAS KUESIONER PENELITIAN – Hendrik. M.	L6-3
7	BERITA ACARA SEMINAR ISI TUGAS AKHIR JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA	L7-1
7	FORM HASIL SEMINAR ISI JURUSAN TEKNIK – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA (Ir. Rudy Wawolumaja, M. Sc.)	L7-2
7	FORM HASIL SEMINAR ISI JURUSAN TEKNIK – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA (Hendrik Mansur, ST., MT)	L7-3

Lampiran	Judul	Halaman
7	FORM HASIL SEMINAR ISI JURUSAN TEKNIK – FAKULTAS TEKNIK – UK MARANATHA (Rudijanto Muis, ST., MT)	L7-4