

1. Menurut anda, faktor-faktor **fasilitas fisik** apa yang sebaiknya dimiliki oleh sebuah bengkel resmi yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- ◆ Gedung yang mewah
- ◆ Peralatan yang lengkap & modern

Lainnya :

- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

2. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **kemampuan** karyawan dan teknisi suatu bengkel resmi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- ◆ Ketepatan diagnosa permasalahan kendaraan konsumen
- ◆ Mengingatkan konsumen waktu *service* ulang berikutnya

Lainnya :

- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

3. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **respon** karyawan dan teknisi suatu bengkel resmi dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- ◆ Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan
- ◆ Membantu konsumen ketika memasukkan kendaraan ke dalam bengkel

Lainnya :

- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

4. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dan teknisi suatu bengkel resmi untuk **membangun kepercayaan** dan **menghilangkan keraguan** konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- ◆ Jaminan keaslian *spare part*
- ◆ Jaminan service ulang tanpa tambahan biaya bila terjadi kerusakan selama jangka waktu tertentu

Lainnya :

- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

5. Menurut anda, faktor-faktor apa yang menunjukkan **perhatian pribadi** yang diberikan suatu bengkel resmi kepada konsumen yang sesuai dengan harapan anda ?

Contoh :

- ◆ Perusahaan menghubungi konsumen untuk mengetahui kondisi kendaraan setelah di perbaiki atau *diservice*
- ◆ Perusahaan memberikan kartu ucapan ulang tahun, Natal, Lebaran, dll.

Lainnya :

- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

◆ \_\_\_\_\_

## BAGIAN I

❖ Petunjuk pengisian :

Berdasarkan pengalaman anda sebagai pengguna jasa bengkel, tolong Anda pikirkan sebuah perusahaan jasa bengkel yang memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga Anda mau menggunakan jasa bengkel tersebut. Silakan Anda lihat pernyataan-pernyataan mengenai fasilitas-fasilitas yang dimiliki sebuah bengkel resmi dibawah ini. Kemudian silakan Anda lingkari jawaban yang dianggap paling sesuai.

❖ Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, S : Setuju, SS : Sangat Setuju

No.	Atribut Pelayanan	STS	TS	S	SS
1	Bengkel resmi idaman saya memiliki tanah yang LUAS	1	2	3	4
2	Diagnosa Front Man dari bengkel resmi idaman saya terhadap permasalahan kendaraan TEPAT	1	2	3	4
3	Bengkel resmi idaman saya memiliki mekanik yang BERPENGALAMAN	1	2	3	4
4	Bengkel resmi idaman saya bersedia memberikan PELAYANAN dalam KONDISI DARURAT (servis ditempat, jasa derek)	1	2	3	4
5	Bengkel resmi idaman saya memiliki HARGA SERVIS yang BERSAING	1	2	3	4
6	Bengkel resmi idaman saya memiliki RUANG TUNGGU yang NYAMAN (ada fasilitas AC, TV, sofa)	1	2	3	4
7	Bengkel resmi idaman saya MENEPATI janji waktu penyelesaian servis	1	2	3	4
8	Bengkel resmi idaman saya memberi JAMINAN SUKU CADANG ASLI	1	2	3	4
9	Bengkel resmi idaman saya memiliki TOILET yang BERSIH	1	2	3	4
10	Bengkel resmi idaman saya MENEPATI jangka waktu pemesanan suku cadang	1	2	3	4
11	Front Man dari bengkel resmi idaman saya memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
12	Bengkel resmi idaman saya memberi JAMINAN SERVIS bila terjadi kerusakan dalam jangka waktu tertentu	1	2	3	4
13	Front Man dari bengkel resmi memberikan PERKIRAAN BIAYA servis dan suku cadang	1	2	3	4
14	Bengkel resmi idaman saya memiliki PERALATAN bengkel yang LENGKAP	1	2	3	4
15	Pemeriksaan akhir kendaraan dengan BAIK oleh Final Checker dari bengkel resmi	1	2	3	4
16	Mekanik dari bengkel resmi idaman saya memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
17	Bengkel resmi idaman saya memberi JAMINAN PENGGANTIAN SUKU CADANG bila terjadi kerusakan pada suku cadang yang baru diganti (dalam jangka waktu tertentu setelah penggantian dilakukan)	1	2	3	4
18	Bengkel resmi idaman saya memiliki tempat untuk mencoba / menge-test kendaraan	1	2	3	4
19	KETELITIAN Mekanik dari bengkel resmi	1	2	3	4
20	Bagian administrasi dari bengkel resmi memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
21	Bengkel resmi idaman saya memberi jaminan Mekanik yang berprestasi di tingkat nasional dan internasional	1	2	3	4
22	Pelanggan dapat dengan MUDAH menghubungi bengkel resmi idaman saya lewat telepon	1	2	3	4

23	Bengkel resmi idaman saya memiliki KANTIN yang NYAMAN	1	2	3	4
24	KETELITIAN Front Man dari bengkel resmi	1	2	3	4
25	Bengkel resmi idaman saya memberikan PELAYANAN 24 JAM	1	2	3	4
26	Bengkel resmi idaman saya memberi JAMINAN KEUTUHAN BARANG yang dibawa pelanggan di dalam kendaraan	1	2	3	4
27	Front Man dari bengkel resmi idaman saya TANGGAP terhadap permintaan pelanggan	1	2	3	4
28	Semua karyawan dari bengkel resmi idaman saya menggunakan SERAGAM RESMI	1	2	3	4
29	KETELITIAN bagian Administrasi dari bengkel resmi	1	2	3	4
30	Bengkel resmi idaman saya menyediakan fasilitas PEMBAYARAN NON TUNAI (Kartu Kredit / Kartu Debet)	1	2	3	4
31	Bengkel resmi idaman saya memberi JAMINAN KEUTUHAN KENDARAAN selama berada di bengkel	1	2	3	4
32	Front Man atau Mekanik dari bengkel resmi bersedia memberikan TIPS perawatan kendaraan	1	2	3	4
33	Bengkel resmi idaman saya memiliki SISTEM KEAMANAN yang BAIK (ada bagian sekuriti/satpam)	1	2	3	4
34	Bengkel resmi idaman saya MENEPATI perkiraan biaya servis dan penggantian suku cadang	1	2	3	4
35	Bengkel resmi idaman saya menyediakan fasilitas PENGANTARAN KENDARAAN yang sudah diservis / diperbaiki ke tempat pelanggan	1	2	3	4
36	Sikap HORMAT Front Man dari bengkel resmi kepada pelanggan	1	2	3	4
37	Front Man atau Mekanik dari bengkel resmi bersedia memberikan TIPS untuk keadaan darurat	1	2	3	4
38	Bengkel resmi idaman saya memiliki SUKU CADANG yang LENGKAP	1	2	3	4
39	Bengkel resmi idaman saya MENEPATI janji waktu penyelesaian perbaikan yang lebih dari satu hari	1	2	3	4
40	Bengkel resmi idaman saya menyediakan fasilitas PENJEMPUTAN KENDARAAN yang akan diservis / diperbaiki ke tempat pelanggan	1	2	3	4
41	Sikap HORMAT Mekanik dari bengkel resmi kepada pelanggan	1	2	3	4
42	Front Man atau Mekanik dari bengkel resmi bersedia memberikan penjelasan mengenai suku cadang yang rusak / perlu diganti	1	2	3	4
43	Bengkel resmi idaman saya memiliki KAPASITAS perbaikan mobil yang banyak	1	2	3	4
44	Bengkel resmi idaman saya dapat mengirim tagihan ke rumah atau kantor pelanggan	1	2	3	4
45	Sikap HORMAT bagian Administrasi dari bengkel resmi kepada pelanggan	1	2	3	4
46	Bengkel resmi idaman saya mengirimkan kartu ucapan selamat (Tahun Baru, Lebaran, Natal) kepada pelanggan	1	2	3	4
47	Sikap JUJUR Front Man dari bengkel resmi kepada pelanggan	1	2	3	4
48	Bengkel resmi idaman saya MENGHUBUNGI PELANGGAN untuk mengetahui kondisi kendaraan setelah servis / perbaikan	1	2	3	4
49	Sikap jujur bagian Administrasi dari bengkel resmi idaman saya kepada pelanggan	1	2	3	4
50	Bengkel resmi idaman saya MENGEMBALIKAN suku cadang yang diganti kepada pelanggan	1	2	3	4
51	Bengkel resmi idaman saya memberikan SERVIS PLUS (pencucian mobil, pemberian tissue gratis)	1	2	3	4

## BAGIAN II

❖ Petunjuk pengisian :

Pernyataan-pernyataan berikut adalah pernyataan-pernyataan mengenai fasilitas-fasilitas dimiliki oleh PT. Sidodadi Berlian Motor. Untuk setiap pernyataan, berikanlah penilaian berdasarkan pengalaman Anda menggunakan jasa bengkel di PT. Sidodadi Berlian Motor. Silakan Anda lingkari jawaban yang dianggap paling sesuai.

❖ Keterangan :

STP : Sangat Tidak Puas, TP : Tidak Puas, P : Puas, SP : Sangat Puas

No.	Atribut Pelayanan	STP	TP	P	SP
1	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki tanah yang LUAS	1	2	3	4
2	Diagnosa Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor terhadap permasalahan kendaraan TEPAT	1	2	3	4
3	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki mekanik yang BERPENGALAMAN	1	2	3	4
4	PT. Sidodadi Berlian Motor bersedia memberikan PELAYANAN dalam KONDISI DARURAT (servis ditempat, jasa derek)	1	2	3	4
5	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki HARGA SERVIS yang BERSAING	1	2	3	4
6	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki RUANG TUNGGU yang NYAMAN (ada fasilitas AC, TV, sofa)	1	2	3	4
7	PT. Sidodadi Berlian Motor MENEPATI janji waktu penyelesaian servis	1	2	3	4
8	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi JAMINAN SUKU CADANG ASLI	1	2	3	4
9	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki TOILET yang BERSIH	1	2	3	4
10	PT. Sidodadi Berlian Motor MENEPATI jangka waktu pemesanan suku cadang	1	2	3	4
11	Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
12	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi JAMINAN SERVIS bila terjadi kerusakan dalam jangka waktu tertentu	1	2	3	4
13	Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan PERKIRAAN BIAYA servis dan suku cadang	1	2	3	4
14	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki PERALATAN bengkel yang LENGKAP	1	2	3	4
15	Pemeriksaan akhir kendaraan dengan BAIK oleh Final Checker dari bengkel resmi	1	2	3	4
16	Mekanik dari PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
17	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi JAMINAN PENGGANTIAN SUKU CADANG bila terjadi kerusakan pada suku cadang yang baru diganti (dalam jangka waktu tertentu setelah penggantian dilakukan)	1	2	3	4
18	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki tempat untuk mencoba / menge-test kendaraan	1	2	3	4
19	KETELITIAN Mekanik PT. Sidodadi Berlian Motor	1	2	3	4
20	Bagian administrasi dari PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan pelayanan dengan CEPAT	1	2	3	4
21	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi jaminan Mekanik yang berprestasi di tingkat nasional dan internasional	1	2	3	4
22	Pelanggan dapat dengan MUDAH menghubungi PT. Sidodadi Berlian Motor lewat telepon	1	2	3	4
23	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki KANTIN yang NYAMAN	1	2	3	4
24	KETELITIAN Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor	1	2	3	4
25	PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan PELAYANAN 24 JAM	1	2	3	4
26	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi JAMINAN KEUTUHAN BARANG yang dibawa pelanggan di dalam kendaraan	1	2	3	4
27	Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor TANGGAP terhadap permintaan pelanggan	1	2	3	4
28	Semua karyawan dari PT. Sidodadi Berlian Motor menggunakan SERAGAM RESMI	1	2	3	4

29	KETELITIAN bagian Administrasi dari bengkel resmi	1	2	3	4
30	PT. Sidodadi Berlian Motor menyediakan fasilitas PEMBAYARAN NON TUNAI (Kartu Kredit / Kartu Debet)	1	2	3	4
31	PT. Sidodadi Berlian Motor memberi JAMINAN KEUTUHAN KENDARAAN selama berada di bengkel	1	2	3	4
32	Front Man atau Mekanik dari PT. Sidodadi Berlian Motor bersedia memberikan TIPS perawatan kendaraan	1	2	3	4
33	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki SISTEM KEAMANAN yang BAIK (ada bagian sekuriti/satpam)	1	2	3	4
34	PT. Sidodadi Berlian Motor MENEPATI perkiraan biaya servis dan penggantian suku cadang	1	2	3	4
35	PT. Sidodadi Berlian Motor menyediakan fasilitas PENGANTARAN KENDARAAN yang sudah diservis / diperbaiki ke tempat pelanggan	1	2	3	4
36	Sikap HORMAT Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor kepada pelanggan	1	2	3	4
37	Front Man atau Mekanik dari PT. Sidodadi Berlian Motor bersedia memberikan TIPS untuk keadaan darurat	1	2	3	4
38	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki SUKU CADANG yang LENGKAP	1	2	3	4
39	PT. Sidodadi Berlian Motor MENEPATI janji waktu penyelesaian perbaikan yang lebih dari satu hari	1	2	3	4
40	PT. Sidodadi Berlian Motor menyediakan fasilitas PENJEMPUTAN KENDARAAN yang akan diservis / diperbaiki ke tempat pelanggan	1	2	3	4
41	Sikap HORMAT Mekanik dari PT. Sidodadi Berlian Motor kepada pelanggan	1	2	3	4
42	Front Man atau Mekanik dari PT. Sidodadi Berlian Motor bersedia memberikan penjelasan mengenai suku cadang yang rusak / perlu diganti	1	2	3	4
43	PT. Sidodadi Berlian Motor memiliki KAPASITAS perbaikan mobil yang banyak	1	2	3	4
44	PT. Sidodadi Berlian Motor dapat mengirim tagihan ke rumah atau kantor pelanggan	1	2	3	4
45	Sikap HORMAT bagian Administrasi dari PT. Sidodadi Berlian Motor kepada pelanggan	1	2	3	4
46	PT. Sidodadi Berlian Motor mengirimkan kartu ucapan selamat (Tahun Baru, Lebaran, Natal) kepada pelanggan	1	2	3	4
47	Sikap JUJUR Front Man dari PT. Sidodadi Berlian Motor kepada pelanggan	1	2	3	4
48	PT. Sidodadi Berlian Motor MENGHUBUNGI PELANGGAN untuk mengetahui kondisi kendaraan setelah servis / perbaikan	1	2	3	4
49	Sikap jujur bagian Administrasi dari PT. Sidodadi Berlian Motor kepada pelanggan	1	2	3	4
50	PT. Sidodadi Berlian Motor MENGEMBALIKAN suku cadang yang diganti kepada pelanggan	1	2	3	4
51	PT. Sidodadi Berlian Motor memberikan SERVIS PLUS (pencucian mobil, pemberian tissue gratis)	1	2	3	4

*Terimakasih*

## KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Rully Octavianus

NRP : 9923019

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PT. Sidodadi Berlian Motor, Semarang)

Komentar-komentar Dosen Penguji :

1. Rudijanto Muis, ST., MT.

- ❖ Uji Hipotesis masih belum jelas
- ❖ Perhatikan wilayah kritis, daerahnya sebelah mana?
- ❖ Check kembali perhitungan & kesimpulan hipotesis tiap item!
- ❖ Usulan untuk pihak perusahaan kok ada 2? Apakah berarti membedakan pelayanan yang diberikan ke Mitsubishi & non-Mitsubishi?

2. Jimmy Gozali, ST., MT.

- ❖ Bab 1 tidak lengkap
- ❖ Latar Belakang Masalah sebaiknya tidak difokuskan pada masalah persaingan → penelitian tidak membicarakan masalah pesaing.
- ❖ Gambar 5.3 & 5.4 sebaiknya sumbu-sumbunya diberi nama Importance & Performance.
- ❖ Analisis IPA sebaiknya diarahkan ke prioritas perbaikan kuadran I → masih terdapat Gap.
- ❖ Kesimpulan sebaiknya disesuaikan dengan perumusan masalah.

3. Melina Hermawan, ST., MT.

- ❖ Permasalahan PT. Sidodadi ingin menjadi market leader diantara 2 bengkel lainnya → mengapa tdk mengamati peta posisi persaingan? Mengapa analisis kepuasan?

- ❖ Jika prioritas perbaikan diabaikan bagi pemilik Mitsubishi & non-Mitsubishi maka tidak perlu usulan dipisahkan lalu untuk apa pula dipisahkan sejak awal antara Mitsubishi & non-Mitsubishi ..1 bengkel. Pertimbangkan kembali!!!
- ❖ Tambahkan frekuensi kedatangan pelanggan Mitsubishi & non-Mitsubishi jika hal ini dapat dijadikan acuan untuk penentuan strategi mempertahankan pelanggan.