

ABSTRAK

Mengukur kepuasan konsumen terhadap suatu pelayanan tertentu tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena penilaian tiap konsumen terhadap pelayanan yang diterima berbeda-beda (subyektif). Saat ini dilakukan penelitian di salah satu bengkel resmi sepeda motor di kota Bandung. Dari hasil perhitungan rata-rata jumlah motor yang diservice selama 18 bulan maka diperoleh rata-rata sebesar 926,6. Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat ada 11 bulan yang menunjukkan jumlah motor yang masuk untuk diservice berada dibawah rata-rata. Selain itu juga terdapat beberapa keluhan dari konsumen bengkel mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal diatas maka dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan turunnya jumlah konsumen kemudian menganalisis penyebab serta mencari penyelesaian untuk meningkatkan kualitas layanan di bengkel tersebut.

Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode *servqual* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan melihat pertimbangan variabel-variabel tertentu berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa yakni *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Metode KANO untuk melihat variabel-variabel apa saja yang menurut konsumen penting dalam sebuah pelayanan. Hasil pengolahan KANO akan dianalisis selanjutnya dalam *Fault Tree Analysis* (FTA) untuk mencari penyebab terjadinya permasalahan. Hasil dari FTA ini akan digunakan dalam analisis selanjutnya dengan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) yang bertujuan untuk menentukan prioritas perbaikan yang dilihat berdasarkan nilai *Rank Priority Number* (RPN) tertinggi.

Ada 3 jenis kuesioner yakni kuesioner konsumen, kuesioner manajemen, dan kuesioner karyawan. Jumlah *sample* untuk kuesioner konsumen diperoleh dengan menggunakan teknik *sampling purposive* yakni sebanyak 97 *sample*, kuesioner manajemen 1 *sample* dan karyawan 12 *sample*.

Dari hasil pengolahan *servqual* diperoleh pengolahan gap 5 sebanyak 39 variabel yang menunjukkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, gap 1 sebanyak 25 variabel yang menunjukkan manajemen tidak mengetahui harapan konsumennya, gap 2 sebanyak 5 variabel yang menunjukkan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dibuat, gap 3 sebanyak 2 variabel yang menunjukkan terjadinya kesenjangan antara spesifikasi pelayanan dengan kesesuaian spesifikasi yang diberikan, dan gap 4 sebanyak 3 variabel yang menunjukkan terjadinya kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Dari hasil pengolahan KANO diperoleh 13 variabel yang tergolong kedalam kategori *attractive*, *one dimentional* dan *must be* yang selanjutnya dianalisis kedalam FTA dan FMEA dimana nilai RPN tertinggi yang diperoleh sebesar 420 pada variabel kelengkapan sukucadang.

Berdasarkan hasil analisis maka dibuat usulan sebagai berikut: meningkatkan pelayanan sukucadang, melakukan evaluasi dan briefing kepada karyawan bengkel secara berkala, menjaga kebersihan toilet, menjaga kebersihan ruang tunggu, melakukan pengontrolan AC berkala, *Customer service* yang ramah dan selalu menyambut, Pengaturan lahan parkir, mengatur pencahayaan di ruang tunggu, menjaga keamanan lokasi parkir, menata ruang tunggu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1	1-1
PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-3
1.3.1 Pembatasan Masalah	1-3
1.3.2 Asumsi	1-4
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	1-4
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.5.2 Manfaat Penelitian bagi Perusahaan	1-5
1.5.3 Manfaat Penelitian bagi Penulis	1-5
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2	2-1
TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Defenisi Kualitas.....	2-1
2.2 Jasa.....	2-1
2.2.1 Defenisi Jasa.....	2-1
2.2.2 Karateristik Pelayanan Jasa	2-2
2.3 Kualitas Jasa.....	2-3

2.3.1	Dimensi kualitas Jasa	2-3
2.3.2	Peningkatan Kualitas Jasa	2-5
2.3.3	Karakteristik Jasa Pelayanan	2-6
2.3.4	Model Konseptual Kualitas Jasa.....	2-7
2.3.5	Harapan / Ekspektasi Pelanggan.....	2-9
2.3.6	Pesepsi Terhadap Kualitas Jasa	2-10
2.3.8	Pengukuran Servqual.....	2-15
2.3.9	Pengukuran Servqual.....	2-15
2.4	Model Kano.....	2-18
2.5	Fault Tree Analysis (FTA)	2-20
2.6	Failure Mode and Effect Analysis (FMEA).....	2-21
2.7	Sampel.....	2-23
2.7.1	Teknik Sampel.....	2-23
2.7.2	Penentuan Ukuran Sampel.....	2-25
2.8	Skala Pengukuran.....	2-25
2.8.1	Jenis Skala Pengukuran	2-25
2.8.2	Validitas Instrumen	2-27
2.8.3	Reliabilitas Instrumen.....	2-28
2.9	Teknik Pengumpulan Data	2-29
2.9.1	Wawancara	2-29
2.9.2	Kuesioner	2-29
2.9.3	Observasi.....	2-30
2.10	Hipotesis	2-30
BAB 3		3-1
METODOLOGI PENELITIAN		3-1
3.1	Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2	Identifikasi Masalah	3-1
3.3	Pembatasan Masalah	3-2
3.4	Perumusan Masalah.....	3-6
3.5	Studi Literatur	3-6
3.6	Identifikasi Variabel Penelitian	3-7

3.6.1	Variabel Gap 5	3-7
3.6.2	Variabel Gap 1	3-9
3.6.3	Variabel GAP 2	3-10
3.6.4	Variabel GAP 3	3-10
3.6.5	Variabel GAP 4	3-12
3.7	Penentuan Ukuran Sample	3-12
3.8	Penyusunan Kuesioner	3-13
3.8.1	Kuesioner konsumen	3-13
3.8.2	Kuesioner Management	3-15
3.8.3	Kuesioner Karyawan	3-17
3.9	Validasi Konstruksi	3-18
3.10	Penyebaran Kuesioner	3-18
3.11	Instrumen Penelitian	3-18
3.11.1	Pengujian Validitas Instrumen	3-18
3.11.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-19
3.12	Pengolahan Data	3-19
3.12.1	Pengolahan Gap	3-19
3.12.2	Pengolahan KANO	3-25
3.13	Analisis Pengolahan Data dan Usulan	3-26
3.13.1	Analisis	3-26
3.13.2	Usulan	3-27
3.14	Kesimpulan dan Saran	3-28
BAB 4		4-1
PENGUMPULAN DATA		4-1
4.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.2	Struktur Organisasi, Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab	4-1
4.3	Visi dan Misi, Tujuan dan strategi PT. X	4-3
4.4	Pengumpulan Data Pendahuluan	4-5
4.4.1	Pengujian Validasi Konstruksi	4-5
4.4.2	Hasil Variabel Setelah Konstruksi	4-6
4.5	Pengumpulan Data	4-8

4.5.1	Pengumpulan Data KANO	4-8
4.5.2	Pengumpulan Data Fault Tree Analysis (FTA)	4-8
4.5.3	Pengumpulan Data Failure Mode and Effect Analysis (FMEA).....	4-8
4.6	Data Penelitian (Profil Responden)	4-8
BAB 5		5-1
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		5-1
5.1	Pengolahan Data Awal	5-1
5.1.1	Pengolahan Data Responden (Profil Responden)	5-1
5.1.2	Pengolahan Data Kuesioner.....	5-3
5.2	Pengolahan dan Analisis Data GAP 5	5-6
5.2.1	Pengolahan dan Analisis Rata-rata Servqual untuk GAP 5.....	5-6
5.2.2	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 per Dimensi	5-7
5.2.3	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 per Pernyataan	5-8
5.3	Pengolahan dan Analisis Data Gap 1.....	5-11
5.1	Pengujian dan Analisis Hipotesis Gap 1 Per Dimensi	5-11
5.2	Pengujian Hipotesis Gap 1 Per Pernyataan.....	5-13
5.3	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 1	5-16
5.4	Pengolahan dan Analisis Gap 2	5-18
5.4.1	Pengolahan Gap 2.....	5-18
5.4.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 2	5-21
5.5	Pengolahan dan Analisis Data Gap 3.....	5-24
5.6.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5-24
5.6.2	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-26
5.6.3	Pengolahan Gap 3.....	5-29
5.6.4	Pengolahan Data dan Analisis Variabel Penyebab Gap 3	5-31
5.7	Pengolahan dan Analisis Data Gap 4.....	5-37
5.7.1	Pengolahan Gap 4.....	5-37
5.7.2	Pengolahan dan Analisis variabel Penyebab Gap 4	5-38
5.8	Pengolahan dan Analisis Data Model Kano	5-40
5.9	Kesimpulan Gap.....	5-42
5.10	Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	5-44

5.11	<i>Analisis Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	5-58
5.12	Usulan	5-70
BAB 6		6-1
KESIMPULAN DAN SARAN		6-1
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-2
DAFTAR PUSTAKA		x
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Kategori Kano	2-20
2.2	Pedoman <i>Occurance</i>	2-22
2.3	Pedoman Severity	2-22
2.4	Pedoman Detection	2-23
3.1	Variabel Penelitian Gap 5 (sebelum konstruk)	3-9
3.2	Variabel Penelitian Pemberian Bobot	3-10
3.3	Variabel Penyebab GAP 1	3-11
3.4	Terjadinya GAP 2	3-12
3.5	Penyebab GAP 3	3-13
3.6	Variabel Penyebab GAP 4	3-14
3.7	Terjadinya GAP 2	3-14
3.8	Terjadinya GAP 3	3-16
3.9	Klasifikasi Model Kano	3-18
4.1	Jumlah Motor yang Diservice	4-5
4.2	Komentar Dosen Ahli	4-6
4.3	Variabel Penelitian Setelah Konstruk	4-7
5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Konsumen	5-3
5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Konsumen	5-4
5.3	Rata-rata Servqual GAP 5	5-6
5.4	Pengujian Hipotesis GAP 5 Perdimensi	5-7
5.5	Pengujian Hipotesis GAP 5 Perpernyataan	5-9
5.6	Pengujian Hipotesis Gap 1 per Dimensi	5-11
5.7	Uji Hipotesis Perpernyataan Gap 1	5-14
5.8	Variabel Penyebab Gap 1	5-16
5.9	Pengolahan Gap 2	5-19
5.10	Variabel Penyebab Gap 2	5-21
5.11	Spesifikasi Kualitas Menurut Karyawan	5-24

5.12	Spesifikasi Kualitas Menurut Karyawan (lanjutan)	5-24
5.13	Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-25
5.14	Penyampaian Jasa Menurut Karyawan	5-27
5.15	Penyampaian Jasa Menurut Karyawan (lanjutan)	5-27
5.16	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-28
5.17	Pengolahan Gap 3	5-30
5.18	Variabel Penyebab Gap 3	5-32
5.19	Pengolahan Gap 4	5-37
5.20	Variabel Penyebab Gap 4	5-38
5.21	Pasangan Pernyataan Fungsional dan Pernyataan Disfungsional	5-40
5.22	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-41
5.23	Pernyataan yang tergolong kedalam <i>Must be, One dimensional, Attractive</i>	5-42
5.24	Kesimpulan Gap	5-43
5.25	Pengolahan FTA	5-44
5.26	Failure Mode and Effect Analysis	5-59
5.27	Failure Mode and Effect Analysis (lanjutan)	5-60
5.28	RPN Berdasarkan Kegagalan Potensial	5-67
5.29	RPN Berdasarkan Kegagalan Potensial (lanjutan)	5-68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Unit entry (18 bulan terakhir)	2-2
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa yang Diperluas	2-8
2.3	Model Kano	2-19
2.4	Simbol Dalam FTA	2-21
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-3
3.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-4
3.3	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-5
4.1	Struktur Organisasi PT. X	4-1
5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5-1
5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	5-2
5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	5-2
5.4	Rata-rata Servqual	5-6
5.5	Uji Hipotesis GAP 5 untuk dimensi <i>tangible</i>	5-8
5.6	Uji Hipotesis GAP 5 untuk dimensi <i>tangible</i> pernyataan 1	5-10
5.7	Uji Hipotesis GAP 1 Per Dimensi	5-12
5.8	Uji Hipotesis GAP 1 Per Pernyataan	5-15
5.9	FTA Pernyataan no 1	5-45
5.10	FTA pernyataan no 2	5-46
5.11	FTA Pernyataan no 3	5-47
5.12	FTA Pernyataan no 6	5-48
5.13	FTA Pernyataan no 10	5-49
5.14	FTA Pernyataan no 11	5-50
5.15	FTA Pernyataan no 16	5-51
5.16	FTA Pernyataan no 26	5-52
5.17	FTA Pernyataan no 27	5-53
5.18	FTA Pernyataan no 31	5-54
5.19	FTA Pernyataan no 32	5-55
5.20	FTA Pernyataan no 34	5-56
5.21	FTA Pernyataan no 42	5-57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
L1	Kuesioner Pendahuluan	L-1
L2	Kuesioner Konsumen	L-2
L3	Kuesioner Manajemen	L-8
L4	Kuesioner Karyawan	L-15
L5	Hasil Kuesioner Persepsi Konsumen	L-20
L6	Hasil Kuesioner Harapan Konsumen	L-24
L7	Hasil Pengolahan KANO	L-30