

Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Pd X Menggunakan Metode *Servqual* Dan Model Kano

Fadly Fahrezi Gunawan^{1*}, Sugih Arijanto, S.T., M.M.¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung, Jl. PHH Mustofa No. 23, Bandung, Indonesia

Email : drummerkecil@mhs.itenas.ac.id

Received 04 09 2023 | Revised 11 09 2023 | Accepted 11 09 2023

ABSTRAK

Modifikasi mobil adalah jenis kegiatan yang diminati oleh banyak orang, salah satunya adalah modifikasi velg. PD X (NKA) adalah salah satu perusahaan modifikasi mobil dalam urusan kaki – kaki, lebih tepatnya velg yang berlokasi di Kota Bandung. Perkembangan zaman membuat persaingan usaha modifikasi velg menjadi semakin kompetitif. Banyaknya perusahaan yang menjual barang dengan harga murah, pelayanan yang baik, dan fasilitas yang bagus membuat kompetitor pengusaha harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar dapat bersaing. Akan tetapi, PD X malah menerima beberapa komplain dari konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan memberikan usulan guna meningkatkan kualitas layanan di PD X menggunakan metode Servqual dan Model Kano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan rata-rata antara persepsi dan ekspektasi konsumen bernilai -0,097 dan terdapat 14 dari total 22 atribut yang memerlukan perbaikan.

Kata kunci: Toko Velg, Komplain, Servqual, Model Kano

ABSTRACT

Car modification is a type of activity that is in great demand by many people, one of which is wheel modification. PD X (NKA) is a car modification company that specializes in wheels, which is located in the city of Bandung. As time went on, the wheel modification business competition becoming more competitive. The large number of companies that sell goods at low prices, good service, and good facilities make business competitors must provide the best quality service to customers in order to compete. However, PD X received several complaints from consumers. The purpose of this study is to provide evaluate the service quality and make suggestions to improve Servqual at PD X using the Servqual method and the Kano Model. The results showed that the average gap between consumer perceptions and expectations was -0.097 and there were 14 of the 22 attributes that required improvement.

Keywords: Wheel Shop, Complaints, Servqual, Kano Model

1. PENDAHULUAN

Mobil menjadi salah satu transportasi utama yang digunakan masyarakat. Banyaknya mobil yang beredar, meningkatkan peluang usaha di bidang modifikasi. Umumnya masyarakat melakukan modifikasi untuk menambahkan fungsi pada mobilnya, atau sekedar aksesoris untuk mempercantik mobilnya. Ada berbagai modifikasi yang bisa dilakukan pada mobil, salah satunya pada bagian velg. Perkembangan zaman membuat persaingan usaha modifikasi velg menjadi semakin kompetitif. Banyaknya perusahaan yang menjual barang dengan harga murah, pelayanan yang baik, dan fasilitas yang bagus membuat kompetitor pengusaha harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar dapat bersaing. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk dari aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen (Saputri, 2019). Kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan yang sukses mampu memuaskan konsumennya, dengan kata lain konsumen yang belum puas akan mempengaruhi bisnis secara negatif.

PD X adalah salah satu perusahaan yang berlokasi di Kota Bandung. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa modifikasi mobil yang berspesialisasi dalam urusan kaki-kaki, lebih tepatnya velg dan ban. PD X menyediakan berbagai jenis velg dan ban dengan berbagai merk, mulai dari ukuran kecil hingga besar. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik PD X, terdapat beberapa konsumen yang komplain mengenai pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan. Upaya perbaikan yang dilakukan PD X hanya mengganti mekanik yang lama, tetapi tidak menindaklanjuti komplain yang lain karena adanya keterbatasan sumber daya yang dimiliki perusahaan, sehingga diperlukan penentuan urutan perbaikan yang harus dilakukan lebih dulu.

Berdasarkan kondisi tersebut, PD X memerlukan identifikasi dan analisis mengenai kualitas layanan untuk menentukan urutan perbaikan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan menggunakan metode *Servqual* dan Model Kano. *Servqual* bertujuan untuk melihat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi konsumen. Model Kano berfungsi mengkategorikan dan mengurutkan atribut dari jasa atau produk berdasarkan bagaimana jasa atau produk mampu memuaskan pelanggan.

2. METODOLOGI

2.1. Identifikasi Metode Pemecahan Masalah

PD X memiliki masalah dalam kualitas layanannya yang diketahui melalui komplain dari konsumen. Metode – metode yang dapat digunakan terkait kualitas pelayanan antara lain *Servqual*, Model Kano, Importance Performance Analysis, Importance Performance Matrix, dan Quality Function Deployment (QFD). Metode yang akan digunakan dalam memecahkan masalah adalah *Servqual* dan model kano. Kedua metode ini digabungkan untuk menutupi kelemahan dari masing – masing metode dan membuat hasil penelitian semakin tepat. Integrasi dari *Servqual* dan Model Kano dapat mengetahui akar penyebab dari ketidakpuasan konsumen, mengurutkan perbaikan, dan mengkategorikan atribut berdasarkan seberapa baik atribut memuaskan pelanggan.

2.2 Identifikasi Karakteristik Responden

Identifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini adalah konsumen di PD X yang pernah melakukan transaksi minimal satu kali pada bulan Januari 2023 – Juni 2023, dan berumur lebih dari 17 tahun. Karakteristik tambahan untuk membantu penelitian

yaitu jenis kelamin. Karakteristik dipilih berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

2.3 Penentuan Teknik Sampling

Tahap ini menjelaskan mengenai teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian yaitu *Purposive sampling*, yang termasuk dalam *Non Probability Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik yang memiliki pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013). Pertimbangan dalam penelitian ini adalah karakteristik responden yang sudah ditentukan.

2.4 Penentuan Jumlah Sampel

Rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel adalah rumus *Lemeshow*. Rumus ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Rumus *Lemeshow* adalah sebagai berikut (Roflin dan Liberty, 2022):

$$n = \frac{(z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai Standar

p = Maksimal estimasi

d = alpha atau sampling error

Perhitungan rumus *Lemeshow* yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97$$

Hasil yang diperoleh dari perhitungan rumus *Lemeshow* untuk penelitian ini yaitu 96,04 yang dibulatkan keatas menjadi 97 orang.

2.5 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi didasarkan pada lima elemen kualitas layanan *Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al. (1990), yaitu *tangible*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability*. Dasar penentuan atribut adalah kondisi aktual di PD X dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi. Hasil identifikasi atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

2.6 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner terdiri dari kuesioner kano (fungsional dan disfungsional) dan kuesioner *Servqual* (Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, Kuesioner B2, dan Kuesioner B3). Teknik penskalaan yang digunakan dalam perancangan kuesioner adalah skala likert. Teknik pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup dengan jawaban yang telah disediakan.

2.7 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah dibuat, disebar melalui google form. Jumlah responden yang akan menjadi target kuesioner adalah 97 orang. Target responden dari kuesioner yang telah dibuat adalah konsumen di PD X yang pernah melakukan transaksi minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir, dan berumur lebih dari 17 tahun. Hasil dari kuesioner akan dianalisis lebih lanjut menggunakan *Gap analysis* dan model kano.

Tabel 1. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Dimensi	Definisi/Penjelasan		Item Penelitian Pada-			Item Pertanyaan Pada Penelitian Ini
			Dewanti dan Hermanto, 2017	Delima dan Puspitasari, 2017	Muhammad dan Saraswati, 2022	
Tangible	Tangible berkaitan dengan fasilitas fisik, karyawan, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.	Fasilitas fisik	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	Kenyamanan bengkel	Ruang tunggu yang nyaman	Memiliki ruang tunggu yang nyaman
		Fasilitas fisik	-	-	Tempat parkir yang luas	Terdapat tempat parkir yang luas
		Fasilitas fisik	Kebersihan ruang tunggu	Kebersihan dan kerapian bengkel	Kebersihan tempat	Kebersihan dan kerapian toko
		Perlengkapan	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu	-	Kemewahan bangunan	Ruang tunggu memiliki fasilitas hiburan (Wifi, AC, TV, dsb)
		Karyawan	-	-	-	Karyawan berpenampilan rapih dan menarik
		Material yang digunakan	-	Fasilitas bengkel memadai	Peralatan bengkel yang lengkap	Toko memiliki peralatan yang lengkap dan modern (Tire Changer, Jack Stand, Kompresor Udara, Wheel Balancer)
Responsiveness	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat		-	Memenuhi permintaan khusus konsumen	Customer service mampu memberikan solusi dengan cepat	Pegawai memenuhi permintaan velg yang dipilih konsumen dengan cepat
			Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan	Kecepatan dalam pelayanan	Proses servis mobil yang cepat	Proses penggantian velg/ban yang cepat
			-	Ketanggapan pengelola dan staff dalam memberikan pelayanan	Komplain cepat ditangani	Pegawai menangani keluhan konsumen dengan cepat
Reliability	Kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan dan menyampaikan jasa sesuai janji.		Keterampilan mekanik	Prosedur dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan memadai	Pelayanan servis yang baik	Mekanik memberi pelayanan yang tepat, teliti, dan rapih
			-	Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam penyelesaian masalah	Petugas bagian servis mobil yang sigap	Pegawai melayani konsumen sesuai antrian
			Pelayanan yang sopan dan ramah dari para mekanik	Kepedulian pengelola dan staff bengkel terhadap kepuasan konsumen	Pembersihan mobil setelah diservis	Pegawai membersihkan velg/ban setelah pemasangan
			-	Pemahaman pengelola dan staff bengkel terhadap kebutuhan konsumen	-	Pegawai memahami kebutuhan velg konsumen (misalnya, konsultasi mengenai ukuran, jenis dan model velg yang sesuai)
			Kemudahan memperoleh informasi mengenai suku cadang	Komunikasi dan kejelasan informasi kepada konsumen	Pelayanan servis yang baik	Pegawai mampu memahami mengenai produk yang dipilih konsumen
			-	-	-	Ketersediaan berbagai ukuran, jenis dan model velg
			-	-	-	Toko memberikan jasa <i>balancing</i> setelah pemasangan
Assurance	Pengetahuan serta perilaku dari karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa yakin dan percaya.		-	Harga produk dan jasa terjangkau	Biaya servis murah	Harga produk dan jasa terjangkau
			Kualitas servis yang diberikan	Kepercayaan dan kejujuran pengelola dan staff bengkel	Karyawan yang bertanggung jawab	Pegawai bertanggung jawab atas kualitas pengerjaan yang dilakukan
			Kualitas <i>sparepart</i> yang terjamin	Jaminan kualitas produk dan jasa	-	Kualitas velg terjamin
			-	-	After sales yang baik	Memiliki after sales yang baik
			-	-	-	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran
Empathy	Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.		-	Keramahan dan kesopanan pengelola dan staff bengkel	Staff yang ramah dan profesional	Pegawai ramah, sopan, dan profesional
			-	-	-	Membantu mencari velg yang diinginkan konsumen

2.8 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memperlihatkan ketepatan alat ukur yang yang digunakan untuk mengukur. Uji validitas dilakukan dengan melakukan perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Rumus untuk mencari nilai r_{hitung} adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor butir pernyataan

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor butir pernyataan

$\sum Y$ = Jumlah skor total pernyataan

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total pernyataan

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y

2.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan atau konsistensi atribut kualitas pelayanan. Uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut (Anderha dan Maskar, 2021):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varian butir

σ^2_t = Varian total

2.9 Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan yaitu pengolahan data *Servqual* dan Model kano. Penjelasan tahapan dari pengolahan data *Servqual* dan Model Kano yaitu:

1. Model Kano

Pengolahan Model Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut kualitas pelayanan berdasarkan kemampuannya memuaskan pelanggan. Kategori-kategorinya antara lain *Attractive*, *One Dimensional*, *Must-be*, *Indifferent*, *Reversible*, dan *Questionable*.

2. Gap 5

Pengolahan data Gap 5 membandingkan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Hasil Gap yang bernilai positif (+) berarti ekspektasi pelanggan sudah terpenuhi, dan tidak perlu dilanjutkan perhitungan ke Gap selanjutnya. Hasil Gap yang bernilai negatif (-) berarti ekspektasi pelanggan tidak terpenuhi dan diperlukan perhitungan ke Gap 1. Rumus perhitungan Gap 5 yaitu:

$$\text{Gap 5} = \text{Persepsi Pelanggan} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (4)$$

3. Gap 1

Pengolahan data Gap 1 membandingkan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi manajemen tentang ekspektasi pelanggan. Hasil Gap yang bernilai negatif (-) berarti persepsi manajemen mengenai ekspektasi pelanggan kurang tepat. Hasil Gap yang bernilai positif (+) berarti persepsi manajemen mengenai ekspektasi pelanggan sudah tepat dan diperlukan perhitungan lanjutan ke Gap 2. Rumus perhitungan Gap 1 yaitu:

$$\text{Gap 1} = \text{Persepsi Manajemen} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (5)$$

4. Gap 2

Pengolahan data Gap 2 bertujuan untuk mengukur standar dari kualitas pelayanan yang telah ditetapkan dibandingkan dengan kondisi idealnya. Hasil Gap yang bernilai negatif (-) berarti standar pelayanan masih kurang ideal. Hasil Gap yang bernilai positif (+) berarti standar kualitas pelayanan yang ditetapkan sudah tertulis, jelas, dan disosialisasikan ke pegawai serta diperlukan perhitungan lanjutan ke Gap 3. Rumus perhitungan Gap 2 yaitu:

$$\text{Gap 2} = \text{Standar Kualitas Pelayanan} - \text{Kondisi Ideal} \quad (6)$$

5. Gap 3

Pengolahan data Gap 3 bertujuan mengukur kesenjangan yang terjadi pada penyampaian layanan. Hasil Gap yang bernilai positif (+) berarti standar yang telah ditetapkan dapat terpenuhi secara konsisten. Hasil Gap yang bernilai negatif (-) berarti standar yang ditetapkan tidak diukur sama sekali, atau tidak dapat terpenuhi secara konsisten.

$$\text{Gap 3} = \text{Penyampaian Layanan} - \text{Kondisi Ideal}$$

(7)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS 23. Uji validitas yang dilakukan pada model kano fungsional dan disfungsional, menunjukkan seluruh atribut telah valid. Hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Fungsional				Disfungsional			
Kode Atribut	r _{tabel}	r _{hitung}	Ket.	Kode Atribut	r _{tabel}	r _{hitung}	Keterangan
X1	0,361	0,605	Valid	X1	0,361	0,497	Valid
X2	0,361	0,601	Valid	X2	0,361	0,536	Valid
X3	0,361	0,499	Valid	X3	0,361	0,531	Valid
X4	0,361	0,647	Valid	X4	0,361	0,417	Valid
X5	0,361	0,647	Valid	X5	0,361	0,536	Valid
X6	0,361	0,67	Valid	X6	0,361	0,555	Valid
X7	0,361	0,457	Valid	X7	0,361	0,647	Valid
X8	0,361	0,46	Valid	X8	0,361	0,532	Valid
X9	0,361	0,598	Valid	X9	0,361	0,702	Valid
X10	0,361	0,728	Valid	X10	0,361	0,498	Valid
X11	0,361	0,573	Valid	X11	0,361	0,595	Valid
X12	0,361	0,508	Valid	X12	0,361	0,655	Valid
X13	0,361	0,68	Valid	X13	0,361	0,414	Valid
X14	0,361	0,717	Valid	X14	0,361	0,475	Valid
X15	0,361	0,738	Valid	X15	0,361	0,495	Valid
X16	0,361	0,586	Valid	X16	0,361	0,434	Valid
X17	0,361	0,549	Valid	X17	0,361	0,723	Valid
X18	0,361	0,38	Valid	X18	0,361	0,555	Valid
X19	0,361	0,46	Valid	X19	0,361	0,467	Valid
X20	0,361	0,414	Valid	X20	0,361	0,445	Valid
X21	0,361	0,54	Valid	X21	0,361	0,565	Valid
X22	0,361	0,616	Valid	X22	0,361	0,363	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur keandalan atau konsistensi atribut pelayanan. Atribut dinyatakan reliabel jika memiliki nilai alpha cronbach $\geq 0,600$. Hasil uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Fungsional		Disfungsional	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.905	22	.875	22

3.3 Hasil Pengolahan Model Kano

Pengolahan data model kano, mengkategorikan atribut kualitas ke beberapa kategori antara lain *Must be* (1 atribut), *One Dimensional* (16 atribut), dan *Attractive* (5 atribut). Hasil pengolahan model kano dapat dilihat pada Tabel 4.

3.3 Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 5

Terdapat 8 atribut yang bernilai positif, berarti ekspektasi konsumen sudah terpenuhi. Atribut yang bernilai negatif berjumlah 14 atribut, berarti ekspektasi konsumen masih belum terpenuhi. Hasil pengolahan data Gap 5 dapat dilihat pada Tabel 5.

3.5 Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 1

Terdapat 8 atribut yang bernilai positif, berarti berarti penyebab Gap 5 bukan berada di Gap 1 dan perusahaan sudah memahami ekspektasi pelanggan terhadap suatu atribut kualitas layanan. Atribut yang bernilai negatif berjumlah 6 atribut, berarti penyebab Gap 5 berada pada Gap 1 dan perusahaan masih belum memahami ekspektasi pelanggan terhadap perusahaan. Hasil pengolahan data Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 4. Hasil Pengolahan Model Kano

Kode Atribut	Kategori Kano						Total	Ket.	Kategori Terpilih
	Q	R	I	A	O	M			
X1	0	0	19	23	37	22	101	IRQ<AOM	O
X2	0	0	30	21	33	17	101	IRQ<AOM	O
X3	0	0	23	34	28	16	101	IRQ<AOM	A
X4	0	0	28	24	25	24	101	IRQ<AOM	O
X5	0	0	28	26	29	18	101	IRQ<AOM	O
X6	0	0	11	23	46	21	101	IRQ<AOM	O
X7	0	0	16	26	34	25	101	IRQ<AOM	O
X8	0	0	18	24	45	14	101	IRQ<AOM	O
X9	0	0	11	17	48	25	101	IRQ<AOM	O
X10	0	0	10	19	55	17	101	IRQ<AOM	O
X11	0	0	25	39	19	18	101	IRQ<AOM	A
X12	0	0	20	19	43	19	101	IRQ<AOM	O
X13	0	0	25	24	26	26	101	IRQ<AOM	M
X14	0	0	15	27	33	26	101	IRQ<AOM	O
X15	0	0	19	24	31	27	101	IRQ<AOM	O
X16	0	0	11	19	38	33	101	IRQ<AOM	O
X17	0	0	17	16	42	26	101	IRQ<AOM	O
X18	0	0	6	15	47	33	101	IRQ<AOM	O
X19	0	0	33	29	23	16	101	IRQ<AOM	A
X20	0	0	30	30	27	14	101	IRQ<AOM	A
X21	0	0	31	23	27	20	101	IRQ<AOM	O
X22	0	0	28	53	15	5	101	IRQ<AOM	A

Tabel 5. Hasil Pengolahan Servqual Gap 5

Gap 5				
Kode Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap	Keterangan (+/-)
X1	4,287	4,703	-0,416	-
X2	4,059	4,634	-0,574	-
X3	4,208	4,376	-0,168	-
X4	4,218	4,337	-0,119	-
X5	4,386	4,634	-0,248	-
X6	4,446	4,624	-0,178	-
X7	4,495	4,653	-0,158	-
X8	4,396	4,644	-0,248	-
X9	4,475	4,743	-0,267	-
X10	4,653	4,554	0,099	+
X11	4,515	4,356	0,158	+
X12	4,505	4,475	0,03	+
X13	4,604	4,515	0,089	+
X14	4,446	4,545	-0,099	-
X15	4,584	4,703	-0,119	-
X16	4,634	4,455	0,178	+
X17	4,525	4,713	-0,188	-
X18	4,663	4,752	-0,089	-
X19	4,545	4,515	0,03	+
X20	4,277	4,515	-0,238	-
X21	4,574	4,485	0,089	+
X22	4,495	4,198	0,297	+

Tabel 6. Hasil Pengolahan Servqual Gap 1

Gap 1				
Kode Atribut	Persepsi Manajemen	Ekspektasi	Nilai Gap	Keterangan (+/-)
X1	4	4,703	-0,703	-
X2	5	4,634	0,366	+
X3	4	4,376	-0,376	-
X4	5	4,337	0,663	+
X5	4	4,634	-0,634	-
X6	5	4,624	0,376	+
X7	5	4,653	0,347	+
X8	5	4,644	0,356	+
X9	5	4,743	0,257	+
X14	4	4,545	-0,545	-
X15	5	4,703	0,297	+
X17	5	4,713	0,287	+
X18	4	4,752	-0,752	-
X20	4	4,515	-0,515	-

3.6 Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 2

Seluruh atribut bernilai negatif, sejumlah 8 atribut berarti penyebab Gap 5 adalah Gap 2. Hasil pengolahan data Gap 2 dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 2

Gap 2				
Kode Atribut	Standar Pelayanan	Kondisi Ideal	Nilai Gap	Keterangan (+/-)
X2	0	5	-5	-
X4	1	5	-4	-
X6	1	5	-4	-
X7	2	5	-3	-
X8	2	5	-3	-
X9	1	5	-4	-
X15	2	5	-3	-
X17	0	5	-5	-

3.7 Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 3

Seluruh atribut yang masuk perhitungan Gap 2, dihitung nilai Gap 3 bila memiliki standar pelayanan (nilai standar pelayanan >0). Jumlah atribut bernilai negatif yaitu 6 atribut, berarti penyampaian jasa belum dapat memenuhi standar secara konsisten. Hasil pengolahan data Gap 3 dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Pengolahan *Servqual*/Gap 3

Gap 3				
Kode Atribut	Penyampaian Jasa	Kondisi Ideal	Nilai Gap	Keterangan (+/-)
X4	0	5	-5	-
X6	0	5	-5	-
X7	0	5	-5	-
X8	0	5	-5	-
X9	0	5	-5	-
X15	0	5	-5	-

3.8 Integrasi Model Kano dan *Servqual*

Berdasarkan hasil pengolahan data *Servqual* menggunakan *Gap analysis*, didapatkan data – data atribut kualitas layanan yang pelanggannya sudah puas dan tidak puas melalui perhitungan Gap 5. Penentuan prioritas perbaikan untuk atribut yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan menggunakan model kano dengan urutan pertama Must-be, One Dimensional, lalu Attractive. Penentuan prioritas per kategori nya, digunakan urutan dari nilai Gap 5 yang memiliki negatif terbesar hingga negatif terkecil. Hasil Integrasi model kano dan *Servqual* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Integrasi Model Kano dan *Servqual*

Kode Atribut	Atribut Kualitas Layanan	Nilai Gap 5	Gap Penyebab	Kategori Kano
X13	Pegawai mampu memahami mengenai produk yang dipilih konsumen .	0,089	-	Must Be
X2	Terdapat tempat parkir yang memadai	-0,574	Gap 2	
X1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman	-0,416	Gap 1	
X9	Mekanik memberi pelayanan yang tepat, teliti, dan rapih.	-0,267	Gap 2	
X8	Pegawai menangani keluhan konsumen dengan cepat	-0,248	Gap 2	One Dimensional
X5	Toko memiliki peralatan yang lengkap dan modern (<i>Tire Changer</i> , Jack stand, Kompresor udara, <i>Wheel balancer</i>)	-0,248	Gap 1	
X17	Pegawai bertanggung jawab atas kualitas pengerjaan yang dilakukan	-0,188	Gap 2	
X6	Pegawai memenuhi permintaan velg yang dipilih konsumen dengan cepat	-0,178	Gap 2	
X7	Proses penggantian velg/ban yang cepat	-0,158	Gap 2	
X15	Ruang tunggu memiliki fasilitas hiburan (Wifi, AC, TV, dsb)	-0,119	Gap 2	
X4	Toko memberikan jasa balancing setelah pemasangan	-0,119	Gap 2	
X14	Ketersediaan berbagai ukuran, jenis dan model velg	-0,099	Gap 1	
X18	Vlg diberikan garansi	-0,089	Gap 1	
X12	Pegawai memahami kebutuhan velg konsumen (misalnya, konsultasi mengenai ukuran, jenis dan model velg yang sesuai)	0,03	-	
X21	Pegawai ramah, sopan, dan profesional	0,089	-	Attractive
X10	Pegawai melayani konsumen sesuai antrian	0,099	-	
X16	Harga produk dan jasa terjangkau	0,178	-	
X20	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran	-0,238	Gap 1	
X3	Kebersihan dan kerapian toko	-0,168	Gap 1	
X19	Memiliki after sales yang baik (misal, gratis isi angin)	0,03	-	
X11	Pegawai membersihkan velg/ban setelah pemasangan	0,158	-	Attractive
X22	Pegawai membantu mencari velg yang diinginkan konsumen, jika velg tidak tersedia di toko	0,297	-	

3.9 Usulan Perbaikan Kualitas Layanan

Usulan perbaikan kualitas layanan yang dapat diberikan pada perusahaan dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Usulan Perbaikan Kualitas Layanan

Kode Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan	Penyebab	Akar Penyebab	Usulan
X2	Terdapat tempat parkir yang memadai	Gap 2	• Tidak ada standar mengenai besarnya tempat parkir	• Menyediakan layanan valet agar konsumen tidak perlu memindahkan mobil
			• Lahan yang terbatas	• Membuat aturan parkir gratis kepada tukang parkir
X1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman	Gap 1	• Manajemen jarang berinteraksi dengan pelanggan dan <i>Contact Personnel</i> mengenai kebutuhan pelanggan	• Melakukan riset mengenai ruang tunggu yang dimiliki perusahaan pesaing
			• Kurangnya pemahaman manajemen mengenai ekspektasi pelanggan	• Menambahkan kursi yang nyaman
			• Kursi yang tidak nyaman	• Bertanya pada konsumen terkait kondisi ruang tunggu yang sekarang dan yang diharapkan
X9	Mekanik memberi pelayanan yang tepat, teliti, dan rapih.	Gap 2	• Tidak ada standar tertulis mengenai pelayanan mekanik	• Menentukan standar mengenai kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan mekanik
			• Kurangnya pengawasan manajemen	• Melakukan pengawasan kinerja oleh manajemen
X5	Toko memiliki peralatan yang lengkap dan modern (<i>Tire Changer</i> , Jack stand, Kompresor udara, <i>Wheel balancer</i>)	Gap 1	• Manajemen jarang berinteraksi dengan pelanggan mengenai peralatan yang ingin digunakan pada velg pelanggan	• Evaluasi mengenai peralatan yang dibutuhkan
			• Kurangnya riset pasar mengenai peralatan yang dimiliki pesaing	• Melakukan riset peralatan yang lengkap dan modern dari pesaing
				• Menentukan komitmen manajemen dalam penyediaan peralatan
X8	Pegawai menangani keluhan konsumen dengan cepat	Gap 2	• Tidak ada standar yang jelas mengenai pelayanan keluhan konsumen	• Menentukan standar yang jelas mengenai pelayanan dan keluhan konsumen
			• Ketidakjelasan penekanan untuk melayani keluhan pelanggan	• Menekankan dan mengarahkan karyawan untuk melayani keluhan pelanggan dengan cepat
X17	Pegawai bertanggung jawab atas kualitas pengerjaan yang dilakukan	Gap 2	• Tidak ada standar mengenai tanggung jawab pegawai atas kualitas pengerjaan	• Menentukan standar mengenai tanggung jawab pegawai
			• Tidak ada proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas layanan bagi karyawan	• Melakukan sosialisasi mengenai pentingnya kualitas pengerjaan
X6	Pegawai memenuhi permintaan velg yang dipilih konsumen dengan cepat	Gap 2	• Tidak ada standar tertulis mengenai memenuhi permintaan velg dengan cepat	• Menentukan standar tertulis mengenai pemenuhan permintaan velg konsumen
				• Melakukan kontroling kerja
				• Mensosialisasikan pentingnya kepuasan pelanggan
X7	Proses penggantian velg/ban yang cepat	Gap 2	• Tidak ada standar tertulis mengenai waktu penggantian velg/ban	• Membuat standar tertulis mengenai proses penggantian velg/ban yang efisien
			• Kurangnya program internal untuk meningkatkan kualitas layanan	• Menetapkan durasi maksimal proses penggantian velg/ban
X4	Ruang tunggu memiliki fasilitas hiburan (Wifi, AC, TV, dsb)	Gap 2	• Standar yang ada hanya mengenai ada atau tidaknya fasilitas, bukan kondisi peralatannya.	• Menentukan standar mengenai ketersediaan fasilitas hiburan dan pemeliharannya.
			• Tidak ada standar tertulis mengenai fasilitas di ruang tunggu	
X15	Toko memberikan jasa balancing setelah pemasangan	Gap 2	• Standar hanya berupa omongan ke karyawan mengenai balancing setelah pemasangan	• Menentukan standar mengenai balancing setelah pemasangan
			• Tidak ada standar tertulis mengenai balancing	• Menuliskan pengingat di dinding mengenai balancing setelah pemasangan
X14	Ketersediaan berbagai ukuran, jenis dan model velg	Gap 1	• Kurangnya riset mengenai velg yang disediakan pesaing	• Melakukan riset velg yang tersedia di perusahaan pesaing
			• Jarangnya interaksi dengan pelanggan mengenai velg yang diharapkan ada di PD X	• Melakukan riset mengenai velg yang sedang tren
				• Melakukan interaksi secara rutin dengan pelanggan mengenai velg yang diharapkan
X18	Veg diberikan garansi	Gap 1	• Terkadang ada velg yang lecet	• Memberikan garansi kerusakan pada pelanggan yang membeli velg
			• Kurangnya perhatian terhadap kualitas dan kondisi velg	
			• Jarangnya interaksi dengan pelanggan dan <i>Customer Personnel</i> mengenai kualitas velg yang ada dan kualitas velg yang diharapkan	• Memerhatikan kualitas velg sebelum dipajang
X20	Proses pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran	Gap 1	• Toko hanya menerima pembayaran via transfer dan tunai	• Menyediakan mesin untuk pembayaran debit
			• Tidak secara rutin mengumpulkan informasi mengenai ekspektasi pelanggan tentang metode pembayaran yang diinginkan	• Melakukan interaksi dengan pelanggan untuk mengumpulkan informasi tentang ekspektasi pelanggan
X3	Kebersihan dan kerapian toko	Gap 1	• Toko jarang dibersihkan secara menyeluruh	• Pegawai membersihkan toko setiap buka dan tutup toko
			• Manajemen menganggap toko velg yang kotor adalah hal yang biasa	• Menentukan komitmen bahwa kebersihan dan kerapian toko adalah hal yang penting
			• Manajemen jarang melakukan interaksi untuk mencari saran terkait kebersihan dan kerapian toko	• Merutinkan interaksi untuk mencari saran terkait kebersihan dan kerapian toko

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, terdapat 14 atribut dari total 22 atribut yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan atau memiliki nilai Gap 5 negatif. Setiap atribut yang memiliki nilai negatif diberikan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen adalah persepsi manajemen yang belum tepat mengenai ekspektasi konsumen, ketidaktepatan standar kualitas layanan yang ditetapkan, tidak ada standar kualitas yang ditetapkan, dan penyampaian jasa yang tidak memenuhi standar kualitas layanan secara konsisten. Perbaikan dilakukan berdasarkan kategori Kano, yaitu One Dimensional, lalu Attractive. Atribut yang masuk kategori Must-be sudah memenuhi ekspektasi pelanggan, oleh karena itu tidak perlu diperbaiki.

4.2 Saran

Ada 2 jenis saran yang diberikan, yaitu saran untuk perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

4.2.1 Saran untuk Perusahaan

Perusahaan sebaiknya melakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan atribut dan Gap penyebabnya. Perusahaan diharapkan dapat mempertimbangkan dan mengimplementasikan usulan perbaikan kualitas layanan sesuai prioritas yang telah dibuat.

4.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan perhitungan *Gap analysis* hingga Gap 4.

DAFTAR PUSTAKA

Anderha, R. R., & Maskar, S. (2021). Pengaruh Kemampuan Numerasi Dalam Menyelesaikan Masalah Matematika Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Matematika. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*, 2(1), 1-10.

Roflin, E., & Liberty, I. A. (2022). Metode Menghitung Besar Sampel pada Penelitian Kesehatan. Penerbit NEM.

Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.

Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press