Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV. Agung Motor Cianjur dengan Menggunakan Model Servqual dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Okki Panggalih Nirwana[1] dan Ali Subhan[2]
Universitas Suryakancana[1,2]
e-mail: okkinirwana323@gmail.com[1], alisubhan@unsur.ac.id[2]

ABSTRACT

Customer satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after comparing their perception/impression of the performance (or results) of a product and their expectations, CV. Agung Motor Cianjur which is located on Jl. Dr. Muwardi No. 175c, Bojongherang, Kec. Cianjur, Cianjur Regency, West Java. On July 17 2023 CV. Agung Motor Cianjur received complaints from several customers who carried out heavy service on their vehicles, as well as complaints received from customers regarding CV services. Agung Motor, Servqual measurements involve investigations through questionnaires which provide an overview of how customers assess each of these dimensions based on research results which state that the factors that must be improved are, the availability of facilities that are attractive, comfortable,clean and safe to use (such as drinking, Wifi, Toilets) with a gap value of -0.13, Knowledge, ability and skills of mechanics are good in serving customers with a gap value of -0.04, Availability of employees when customers need them with a gap value of -0.47, Mechanics notify customers if there are spare parts that need to be replacedwith a gap value of -0.06 , Affordable repair costs with a gap value of -0.11, Dealer officers are able to provide explanations about the services provided with a gap valueof -0.24, Dealer employees provide clear and easy to understand information for customers with a gap value of -0.13, and professional, friendly and responsive servicein helping customer problems with a gap value of -0.33, because it has a negative value for the services provided, CV Agung Motor must immediately improve the service to improve the quality of the services provided.
***Keywords**: QFD, Service Quality, Gaps*

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya, CV. Agung Motor Cianjur yang berlokasi di Jl. Dr. MuwardiNo.175c, Bojongherang, Kec. Cianjur, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Pada tanggal 17 juli 2023 CV. Agung Motor Cianjur mendapatkan keluhan dari beberapa pelangganyang melakukan service berat pada kendaraannya adapun keluhan yang di terima daripelanggan terhadap jasa pelayanan CV. Agung Motor, Pengukuran servqual melibatkan penyelidikan melalui kuesioner yang memberikan gambaran tentang bagaimana pelanggan menilai setiap dimensi ini berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa Faktor yang harus di perbaiki yaitu, Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet) dengan nilai gap -0.13, Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalammelayani pelanggan dengan nilai gap -0.04, Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan dengan nilai gap -0.47, Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti dengan nilai gap -0.06, Biaya Perbaikan yang terjangkaudengan nilai gap -0.11, Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layananyang diberikan dengan nilai gap -0.24, Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan dengan nilai gap -0.13, dan Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan dengan nilai gap -0.33, karena memiliki nilai negative terhadap pelayanan yang diberikan untuk itu CV Agung Motor harus segera memperbaiki pelayanan tersebut untuk meningkatkan kualitas jasa yang di berikan.
Kata Kunci: QFD, Service Quality, Kesenjangan

PENDAHULUAN

Pengukuran servqual melibatkan penyelidikan melalui kuesioner yang memberikan gambaran tentang bagaimana pelanggan menilai setiap dimensi ini. Hasilnyadapat membantu organisasi identifikasi area yang perlu perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada mereka. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya [1].

Servqual sudah lama dikenalkan Parasuraman dkk kemudian diperbarui dapat dikatakan bahwa metode yang digunakan dalam sebuah pengukuran kualitas layanan jasa. Dengan menggunakan metode servqual ini, agar lebih mudah untuk menghitung suatu gap (celah atau kesenjangan) dalam harapan pelanggan dengan kenyataan yang ada [2].

CV. Agung Motor merupakan sebuah dealer Honda yang menjual motor dan spare part, suku cadang, servis motor dan pencucian kendaraan. Konsumen yang melakukan service akan diberi pelayanan berupa cuci motor gratis sebagai sarana kepuasan pelanggan dengan harapan bisa datang kembali untuk melakukan service kendaraan. Terdapat keluhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan service yang diberikan yaitu pengerjaan perbaikan yang cukup memakan waktu yang terlalu lama, dan terjadinya kerusakan kembali dalam jangka waktu 3 hari setelah melakukan perbaikan di bengkel.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaan dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang di berikan maka penulis tertarik mengambil judul "peningkatan kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Agung Motor Cianjur dengan menggunakan metode model servqual dan metode quality function deployment (QFD).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Jasa

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun [3].

Kualitas pelayanan

Menurut [4] terdapat lima dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk perencanaan strategis dan analisis, dimensi tersebut adalah:

A. Tangibles
B. Reliability
C. Responsiveness
D. Assurance
E. Empathy

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya [1].

Service Quality (Servqual)

Metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukurkualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki duajawaban dalam skala (*likert*), yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik.

Pengukuran Servqual

Skor Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen

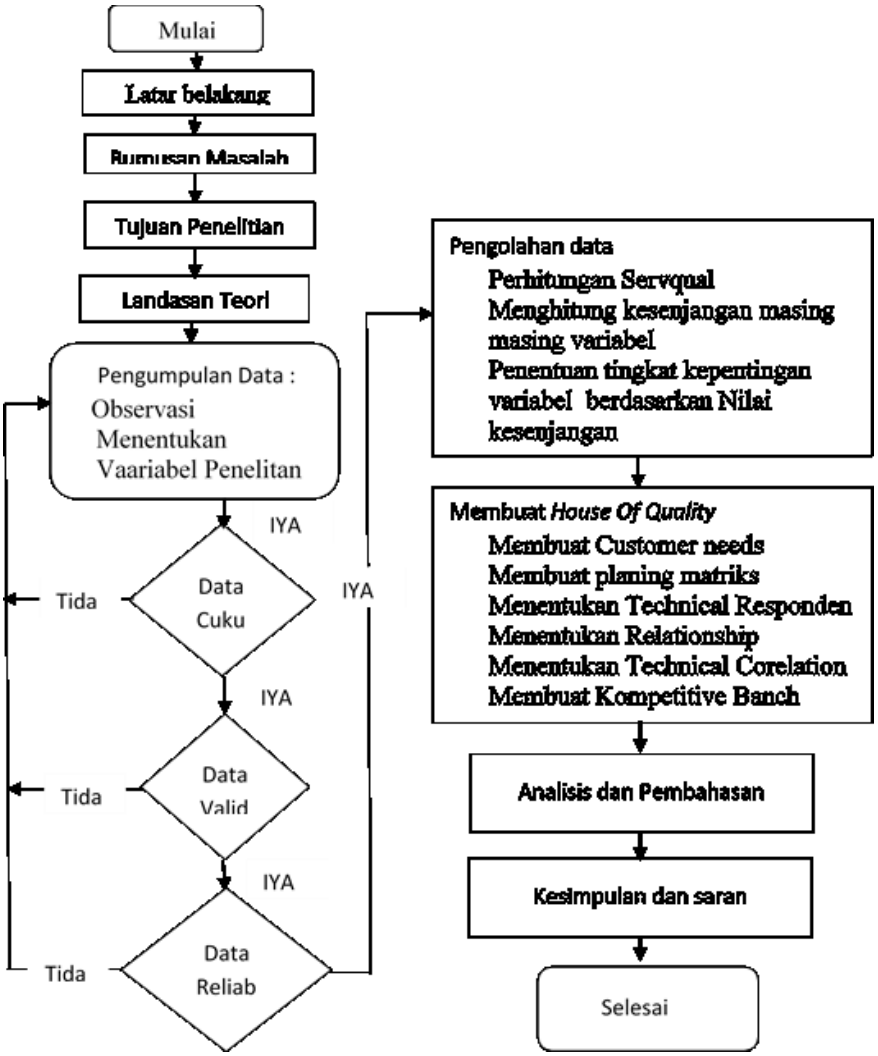
Servqual dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci:

- Item-by-item analysis, misalnya, P1 – H1, P2 – H2, dan seterusnya.
- Dimension-by-dimension analysis, misalnya, (P1 + P2 + P3 + P4/4) – (H1 + H2 + H3 + H4/4), dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap Servqual, yaitu (P1 + P2 + P3 +...+ P22/22) – (H1 + H2 + H3 +...+ H22/22).

Quality Function Deployment (QFD)

QFD menggunakan pendekatan sistematis guna menentukan keinginankonsumen dan menerjemahkan keinginan tersebut secara akurat kedalam desain teknis, *manufacturing*, dan perencanaan yang tepat. Tujuan dari QFD menafsirkan bahkan kriteria kualitas subjektif menjadi lebih obyektif yang dapat dikuantifikasi dan diukur, dan kemudian dapatdigunakan untuk merancang sebuah pelayanan.

METODE



Gambar 1.Diagram alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas BagianHarapan

Di hitung derajat kebebasan di hitung denganrumus : df= N-2 Jumlah derajat kebebasan pada penelitian ini yaitu : (df) = 154 - 2 = 152 Sehingga nilai r kritisnya 0,158,nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka

ISSN 2775-5630

penelitian dilanjutkan ke tahapselanjutnya.

Uji Validitas Bagian Realita

Di hitung derajatkebebasan di hitung denganrumus : df= N-2 Jumlah derajat kebebasab pada penelitian ini yaitu : (df) = 154- 2 = 152Sehingga nilai r kritisnya 0,158.nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka penelitian dilanjutkan ke tahapselanjutnya.

Uji ReliabilitasHarapan

Hasil dari perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Reliabilitas Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.889	25

Uji Reliabilitas Realita

Nilai koefisien alpha berikut adalah hasil dari pengujian reliabilitasharapan.

Tabel 2 Reliabilita Ekspetasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.851	25

Dilihat dari tabel 2 dari hasil pengujian reliabilitas nilai alfa sebesar 0,851 lebih besar dari 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian reliabilitas ekspetasi itu reliabel.

Metode Servic Quality

Gap = Persepsi-ekspetasi
Gap = Rata-rata persepsi – Rata-rata ekspetasi
Gap = Rata-rata Harapan –Rata-rata Realita
Rata-rata Harapan= 3.67
Rata-rata Realita= 3.04
Maka : 3.67-3,04 = 0,63 jadi gap pada variabel X1 adalah 0,63Maka urutan nilai gap yang terbesar adalah:

Tabel 3. Gap

No	Variabel	Harapan	Realita	Gap
1	Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersihserta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)	3.71	3.84	-0.13
2	Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan	3.88	3.92	-0.04
3	Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.	3.50	3.97	-0.47
4	Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti	3.62	3.68	-0.06
5	Biaya Perbaikan yang terjangkau	3.40	3.51	-0.11
6	Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan	3.10	3.34	-0.24
7	Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan	3.12	3.25	-0.13
8	Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.	3.50	3.83	-0.33

ISSN 2775-5630

Analisis QFD

Tabel 4. Kebutuhan Pelanggan

No	Variabel
1	Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)
2	Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan
3	Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.
4	Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti
5	Biaya administrasi yang terjangkau
6	Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan
7	Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan
8	Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.

Tabel 5. Tingkat kepentingan dan tingkat kebutuhan

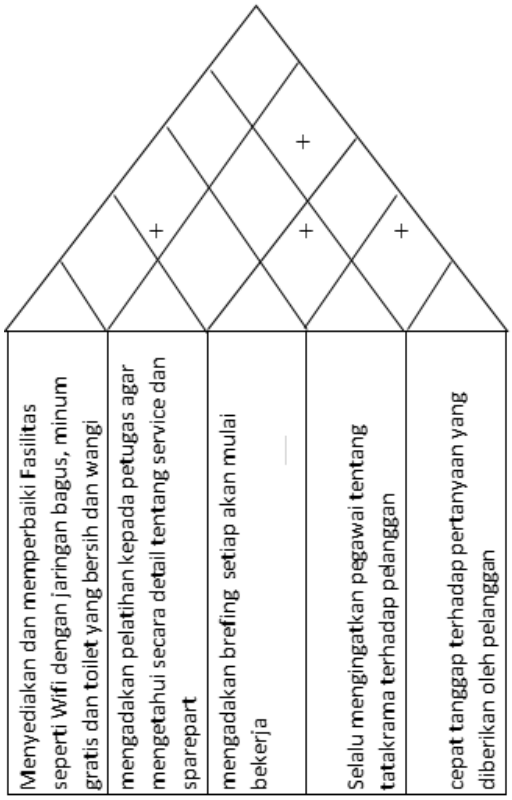
Variabel	Nilai Tingkat Kepentingan	Nilai Tingkat Kebutuhan
Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)	3.065	12.4%
Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan	3.02	12.2%
Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.	3.235	13.1%
Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti	3.03	12.2%
Biaya service yang terjangkau	3.055	12.3%
Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan	3.12	12.6%
Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan	3.065	12.4%
Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.	3.165	12.8%

Tabel 6. Respon teknis

Respon Teknis	Nilai
Menyediakan dan memperbaiki Fasilitas seperti Wifi dengan jaringan bagus, minum gratis dan toilet yang bersih dan wangi	39%
Mengadakan pelatihan kepada petugas agar mengetahui secara detail tentang service dan sparepart	39%
Mengadakan brefing setiap akan mulai bekerja	48%
Selalu mengingatkan pegawai tentang tatakrama terhadap pelanggan	43%
cepat tanggap terhadap pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan	39%

Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)	○				
Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan		○			○
Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.		○	●	●	
Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti					○
Biaya service yang terjangkau					
Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan					○
Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan					○
Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.					○
Respon teknis	39%	39%	48%	43%	39%

Gambar 1. Menentukan relationship

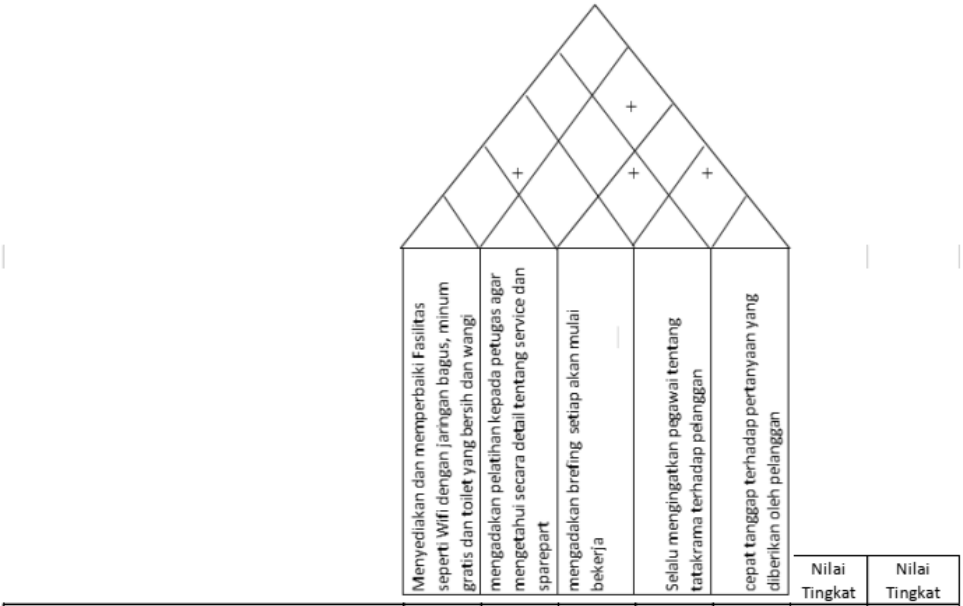


Gambar 2. Menentukan *technical correlation*

Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)	○					3.065	12.4%
Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan		○			○	3.02	12.2%
Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.		○	●	●		3.235	13.1%
Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti					○	3.03	12.2%
Biaya service yang terjangkau						3.055	12.3%
Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan					○	3.12	12.6%
Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan					○	3.065	12.4%
Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.					○	3.165	12.8%
Respon teknis	39%	39%	48%	43%	39%		

Gambar 3. Kompetitive *banch mark*

House Of Quality



						Nilai Tingkat	Nilai Tingkat
Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet)	○					3.065	12.4%
Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan		○			○	3.02	12.2%
Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan.		○	●	●		3.235	13.1%
Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti					○	3.03	12.2%
Biaya service yang terjangkau						3.055	12.3%
Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan					○	3.12	12.6%
Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan					○	3.065	12.4%
Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.					○	3.165	12.8%
Respon teknis	39%	39%	48%	43%	39%		

Gambar 4. Matrix HOQ

Nilai tigkat kepentingan dan nilai tingkat kebutuhan adalah: Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti minum, Wifi, Toilet) dengan nilai tingkat kepentingan 3.065 dan nilai tinkat kebutuhan 12.4%; Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan mekanik baik dalam melayani pelanggan memiliki nilai tingkat kepentingan 3,02 dan nilai tingkat kebutuhan 12.2%; Ketersedian pegawai pada saat pelanggan membutuhkan memiliki nilai tingkat kepentingan 3.235 dan nilai tingkat kebutuhan 13.1%; Mekanik memberitahu pelanggan jika ada sparepart yang harus di ganti memiliki nilai tingkat kepentingan 3.03 dan nilai tingkat kebutuhan 12.2%; Biaya service yang terjangkau memiliki nilai tingkat kepentingan 3,055 dan nilai tingkat kebutuhan 12.3%; Petugas dealer mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan memiliki nilai tingkat kepentingan 3,12 dan nilai tingkat kebutuhan 12.6%; Pegawai dealer memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan memiliki nilai tingkat kebutuhan 3,065 dan nilai tingkat kebutuhan 12,4%; Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan pelanggan.memiliki nilai tingkat kepentingan 3,165 dan nilai tingkat kebutuhan 12,8%.

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan analisis kesenjangan (gap) dapat dilihat bahwa jasa pelayanan di CV Agung Motor mamiliki nilai negatif hal itu menandakan masih ada yang kurang CV Agung Motor masih kurang dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran*, vol. 1, no. 2. Jilid, 2008.
[2] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc,” *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, p. 12, 1988.
[3] L. Rambat and A. Hamdani, *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
[4] F. Tjiptono, *Manajemen jasa*. CV. Andi Offset, 2000.