UPAYA PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL PONTIANAK TRAIL SHOP DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

SESARIUS ERIK RICHARDUS

NIM. D1061211053

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sesarius Erik Richardus

NIM : D1061211053

Menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul **"Upaya Peningkatan Kepuasaan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pontianak Trail Shop Dengan Metode Servqual Dan Ipa"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 30 Juli 2025



Sesarius Erik Richardus
NIM. D1061211053

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof.Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 74086 WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL PONTIANAK TRAIL SHOP DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Sesarius Erik Richardus
NIM. D1061211053

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi pada tanggal 30 Juli 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik.

Susunan Pembimbing Dan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama : Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng
NIP. 197201311998021001

Dosen Pembimbing Kedua : Famelga Clea Putri, S.T., M.T
NIP. 199709042024062001

Dosen Penguji Utama : Pepy Anggela, S.T., M.T
NIP. 19880226201932015

Dosen Penguji Kedua : Dedi Wijayanto, S.T., M.T
NIP. 197908082008011005

Dekan

Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pontianak, 30 Juli 2025
Pembimbing Utama

Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM, ASEAN Eng
NIP. 197201311998021001

HALAMAN PERSEMBAHAN

"*Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah itu dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. Kamu tahu, bahwa dari Tuhanlah kamu akan menerima bagian yang ditentukan bagimu sebagai upah*"
Kolose 3 : 23-24a

Skripsi ini saya dedikasikan untuk keluarga saya, terkhusus ayah yang tidak henti-hentinya memberi dukungan secara moral maupun nasehat, dan ibu yang selalu memberi dukungan dalam materi.

Terima kasih banyak atas doa, kasih, dan pengorbanan yang tiada hentinya selama saya menempuh pendidikan dibangku perkuliahan ini.

Kepada dosen pembimbing, dosen penguji dan para pengajar di Jurusan Teknik Industri, terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah membentukku menjadi pribadi yang lebih kuat dan berpikir sistematis.
Untuk sahabat seperjuangan yang senantiasa hadir di setiap titik lelah dan tawa, terima kasih telah berjalan bersama dalam perjalanan ini.
Dan terakhir, untuk diriku sendiri—terima kasih telah bertahan, meski sering ingin menyerah. Skripsi ini adalah bukti bahwa peluh, air mata, dan doa tidak pernah sia-sia.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta senantiasa terus memuji- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian dengan judul " Upaya Peningkatan Kepuasaan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pontianak Trail Shop Dengan Metode SERVQUAL dan IPA". Penyusunan Skripsi ini di laksanakan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu kriteria yang di tetapkan pada program sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terlibat:

1. Bapak Dr. -Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H Djanggu, S.T., M.T., selaku Kepala Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi sekaligus dosen pengguji pendamping program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. selaku pembimbing Pertama yang telah membantu dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Famelga Clea Putri, S.T., M.T., selaku pembimbing kedua yang telah membantu dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Pepy Anggela, S.T., M.T., selaku dosen pengguji utama sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membantu dengan tulus dalam menyelesaikan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
7. Keluarga penulis terutama kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S1.

8. Kepada Kerabat penulis yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan sumber motivasi bagi penulis sampai akhir menyelesaikan perkuliahan (katra, Habil, Yuda, Nashrun, Daniel, Akmal, Rahman, Hafis, Wanto, Glen, Tegar).
9. Terakhir untuk teman-teman angkatan 2021 Terimakasihatas segala kebersamaan dan solidaritas selama masa perkuliahan di Teknik Industri, Fakultas Teknik.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan masyarakat. Terima kasih atas segala dukungan dan bimbingan dari semua pihak selama proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pontianak, 30 Juli 2025



Sesarius Erik Richardus
NIM. D1061211053

ABSTRAK

Persaingan bengkel motor di Kota Pontianak semakin meningkat, menuntut setiap bengkel untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bengkel Pontianak Trail Shop menghadapi sejumlah keluhan pelanggan seperti lamanya antrian servis, ketidakpastian waktu pengerjaan, keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan parkir, serta kesalahan teknis ringan dalam servis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan berbasis data. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada lima dimensi pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Sementara metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan atribut layanan. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat 7 atribut yang memiliki nilai kurang dari nol atau bernilai negatif dan 11 atribut bernilai lebih besar dari nol atau bernilai positif. Atribut yang memiliki gap negatif terbesar terdapat pada atribut 13 dengan nilai sebesar -0,51. Sementara atribut dengan nilai gap positif terbesar terdapat pada dimensi *reliability* atribut ke 6 dengan nilai sebesar 0,24. Melalui analisis IPA, atribut-atribut layanan dipetakan ke dalam empat kuadran diagram kartesius, dan ditemukan 5 atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu sebagai prioritas utama perbaikan, Atribut tersebut antara lain: Teknisi bengkel menangani dan menyelesaikan servis motor saya dengan cepat (P7), Bengkel menjelaskan jenis kerusakan pada motor dengan jelas, runtut, dan mudah dimengerti (P10), Bengkel segera memberitahukan kepada saya jika ditemukan kerusakan tambahan pada motor selama proses servis berlangsung. (P12), Pihak bengkel memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan diawal *service* (P13), dan Memberikan garansi atas pelayanan yang diberikan (P15). Berdasarkan hasil tersebut, disusun prioritas perbaikan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada atribut yang paling berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci :Bengkel *Trail Shop*, IPA, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

ABSTRACT

The competition among motorcycle repair shops in Pontianak City continues to intensify, pushing each shop to consistently improve service quality in order to maintain customer satisfaction and loyalty. Pontianak Trail Shop Workshop faces several customer complaints, including long service queues, uncertainty in service completion times, limited waiting room and parking facilities, as well as minor technical errors during service. This study aims to evaluate the service quality of Pontianak Trail Shop Workshop and formulate data-driven service improvement strategies. The SERVQUAL method is used to measure the gap between customer expectations and perceptions across five service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, the Importance Performance Analysis (IPA) method is applied to map service attributes based on priority for improvement. The SERVQUAL analysis results show that 7 attributes had negative gap scores (below zero), while 11 attributes had positive gap values. The attribute with the largest negative gap was attribute 13, with a score of -0.51, while the attribute with the highest positive gap was attribute 6 under the reliability dimension, scoring 0.24. Based on the IPA, service attributes were plotted into four quadrants of a Cartesian diagram, with 5 attributes identified in Quadrant I as top priorities for improvement. These include: mechanics quickly handling and completing motorcycle service (P7), the workshop clearly and logically explaining the type of damage in easy-to-understand terms (P10), immediate notification to customers when additional damage is discovered during service (P12), providing service according to the agreed schedule (P13), and offering service guarantees (P15). These findings are used to develop prioritized strategies for enhancing service quality, focusing on attributes that most significantly affect customer satisfaction.

Keywords :Trail Bike Workshop, IPA, Service Quality SERVQUAL,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK v
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR PERSAMAAN xiv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi 8
1.5 Sistematika Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Definisi Jasa 10
2.2 Kualitas Pelayanan 11
2.3 Kepuasaan Pelanggan 12
2.4 Metode *Service Quality* (Servqual) 14
2.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 15
2.6 Populasi dan Sampel 17

2.7 Uji Validitas 18
2.8 Uji Reliabilitas 19
2.9 Penelitian Terdahulu 20
2.10 Posisi Penelitian 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian 27
3.2 Objek Penelitian 27
3.3 Alat Dan Bahan Penelitian 27
3.4 Diagram Alir Penelitian 28
3.5 Jenis Penelitian 33
3.6 Sumber Data Penelitian 34
3.7 Skala Likert 34
3.8 Penentuan Variabel dan Indikator 35
3.8.1 Atribut Pelayanan 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4. 1 Pengumpulan Data 37
4.1.1 Identifikasi Atribut Kuesioner 38
4.1.2 Rekapitulasi Data Responden 39
4. 2 Pengolahan Data 42
4.2.1 Perhitungan Jumlah Sampel 42
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian 43
4.2.3 Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 45
4.2.4 Metode *Important Performance Analysis* (IPA) 49
4.2.5 Analisis Hasil 55
4.2.6 Analisis Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 57

4.2.7 Analisis Metode *Important Performance Aanalysis* (IPA) 58
4.2.8 Usulan Prioritas Perbaikan 60
BAB V PENUTUP 67
5.1 Kesimpulan 67
5.2 Saran 68
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Bengkel Pontianak Trail Shop 2
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius IPA 16
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian 29
Gambar 4. 1 Grafik Responden berdasarkan Rentang Usia..... 40
Gambar 4. 2 Berdasarkan Jenis Pekerjaan 41
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius IPA 54

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu 21
Table 2. 2 Posisi Penelitian 26
Tabel 3. 1 Atribut Pelayanan 36
Tabel 4. 1 Atribut Kuisioner 38
Tabel 4. 2 Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin 40
Tabel 4. 3 Rekapitulasi responden berdasarkan Rentang Usia 40
Tabel 4. 4 Rekapitulasi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan 41
Tabel 4. 5 Uji Validitas Tingkat Persepsi dan Harapan Penelitian 44
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi dan Harapan Penelitian 44
Tabel 4. 7 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan 45
Tabel 4. 8 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Persepsi 46
Tabel 4. 9 Perhitungan Gap Tiap Atribut SERVQUAL 47
Tabel 4. 10 Perhitungan Servqual Tiap Dimensi 49
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Metode IPA 50
Tabel 4. 12 Rata Rata Tingkat Persepsi dan Ekspektasi Tiap Atribut 51
Tabel 4. 13 Rata-Rata Keseluruhan Semua Atribut 53
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Pemetaan Atribut pada Kuadran IPA 54
Tabel 4. 15 Prioritas Perbaikan Pertama 61
Tabel 4. 16 Prioritas Perbaikan Kedua 62
Tabel 4. 17 Prioritas Perbaikan Ketiga 63
Tabel 4. 18 Prioritas Perbaikan Keempat 64
Tabel 4. 19 Prioritas Perbaikan Kelima 65

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2. 1 Persepsi (P) setiap variabel. 14
Persamaan 2. 2 Nilai harapan (E) untuk setiap variabel 14
Persamaan 2. 3 Gap Skor..... 14
Persamaan 2. 4 *Persentase* kesesuaian (100%)..... 17
Persamaan 2. 5 *Cochran* 18
Persamaan 2. 6 *Product Moment* 19
Persamaan 2. 7 Varians setiap butir pertanyaan..... 20
Persamaan 2. 8 Varians total..... 20
Persamaan 2. 9 Reliabilitas instrument 20

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini ditandai dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, sehingga setiap pelaku usaha dituntut memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bersaing dan mempertahankan eksistensinya. Salah satu cara untuk menjaga keberlangsungan usaha adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, serta menerapkan strategi pemasaran yang berorientasi pada pasar atau konsumen, karena hal tersebut menjadi faktor penentu keberhasilan. Keberhasilan dalam persaingan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan menciptakan serta mempertahankan pelanggan. Tujuan tersebut hanya dapat dicapai apabila perusahaan mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan harga yang wajar. Pemahaman terhadap perilaku konsumen di pasar sasaran menjadi hal yang krusial, mengingat kelangsungan hidup perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan secara konsisten. Salah satu persaingan yang semakin ketat terjadi di sektor otomotif, khususnya pada produk sepeda motor. Hal ini menjadikan banyak munculnya bengkel-bengkel yang tersebar di tiap tempat untuk memberikan pelayanan servis kendaraan, baik bengkel yang bersifat resmi maupun tidak resmi menjadi sebuah persaingan bisnis yang ketat karena antar bengkel ingin mendapatkan konsumen yang sebanyak-banyaknya agar mendapat keuntungan yang besar.

Saat ini bengkel sepeda motor selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mampu bersaing dengan bengkel lain yang juga bergerak di bidang servis motor. Upaya untuk menimbulkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan jasa pelayanan yang berkualitas tinggi, pengerjaan yang singkat, pengendalian persediaan yang optimal, staf yang bermutu, staf yang termotivasi serta rencana bengkel untuk bekerja pada kapasitas yang efisiensi. Salah satu bengkel yang selalu berupaya untuk melakukan hal tersebut adalah Bengkel Pontianak Trail Shop yang terletak di Jl. Dr. Sutomo No.66, Sungai Bangkong, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak Kalimantan Barat. Bengkel Pontianak Trail Shop merupakan salah satu

bengkel motor di Pontianak yang telah ada sejak tahun 2018 dan saat ini memiliki mekanik sebanyak 3 orang. Bengkel Trail Shop Pontianak melayani operasional mulai pukul 10.00 hingga 17.00 WIB setiap hari Senin hingga Sabtu dan tidak beroperasi pada hari minggu. Berikut merupakan kondisi dan tampilan pada Bengkel Trail Shop Pontianak.



Gambar 1. 1 Tampilan Bengkel Pontianak Trail Shop

Setelah dilakukannya observasi dan wawancara di Bengkel Pontianak Trail Shop, ditemukan beberapa keluhan pelanggan yang perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu masalah utama yang terjadi adalah waktu antrean servis yang cukup lama akibat terbatasnya jumlah mekanik yang hanya tiga orang, serta belum diterapkannya sistem antre berbasis nomor atau pemesanan online. Hal itu menyebabkan pelanggan harus datang langsung dan menunggu sesuai urutan kedatangan, terutama pada jam sibuk antara pukul 13.00 hingga 15.00, yang dapat menyebabkan waktu tunggu hingga satu jam. Oleh karena itu banyak pelanggan memilih meninggalkan kendaraannya dan kembali di sore hari karena antrean yang terlalu panjang dan sering menimbulkan ketidaknyamanan, khususnya bagi mereka yang memiliki jadwal padat. Di samping itu, ketidakpastian estimasi waktu pengerjaan juga menjadi keluhan yang sering muncul. Estimasi yang disampaikan oleh mekanik umumnya hanya berupa estimasi tanpa kejelasan pasti,

seperti pekerjaan yang diperkirakan selesai dalam 15 menit ternyata melebihi waktu perkiraan, seperti penggantian oli ataupun kampas rem. Selain itu proses pembongkaran sering kali baru mengungkapkan adanya masalah tambahan, seperti kerusakan mesin dalam, sistem kelistrikan, atau karburator yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

Masalah lain yang turut dikeluhkan pelanggan adalah terbatasnya stok suku cadang. Bengkel umumnya hanya menyediakan komponen standar, sementara suku cadang lain seperti *gear set*, kabel gas, atau komponen kaki-kaki sering kali tidak tersedia. Hal itu menyebabkan pelanggan harus mencari sendiri atau menunggu pengiriman dari pemasok, yang bisa memakan waktu hingga tiga hari kerja. Kondisi ini menjadi hambatan, terutama bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu atau berasal dari luar kota. Tak hanya itu, fasilitas ruang tunggu dan parkir juga dinilai kurang memadai. Tempat duduk terbatas dan area tunggu yang terbuka membuat pelanggan merasa tidak nyaman saat harus menunggu dalam kondisi hujan atau panas, sementara area parkir yang sempit berisiko menimbulkan kerusakan antar kendaraan. Di sisi lain, beberapa pelanggan juga mengeluhkan kesalahan teknis ringan dalam hasil servis, seperti baut yang tidak dikencangkan, kebocoran karena selang tidak terpasang sempurna, atau kabel yang tidak disambungkan kembali. Kesalahan-kesalahan tersebut muncul akibat tidak adanya prosedur pemeriksaan akhir sebelum kendaraan diserahkan. Jika kondisi ini terus berulang, maka akan berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bengkel dan mendorong mereka beralih ke tempat servis lain yang dianggap lebih profesional dan teliti.

Keluhan-keluhan pelanggan tersebut membuktikan bahwa Bengkel Pontianak Trail Shop masih belum sepenuhnya mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat loyalitas pelanggan. Kondisi ini menuntut Bengkel Pontianak Trail Shop untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan nama baik bengkel serta bersaing dengan bengkel-bengkel lainnya sebagai bengkel motor trail. Selain itu (*Owner*) bengkel harus dapat memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan

pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap nama baik bengkel serta keberlanjutan bisnis bengkel. Apabila kepuasan pelanggan tidak terpenuhi, maka pelanggan berisiko berpindah ke bengkel lain yang dinilai mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu diperlukannya pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui aspek pelayanan mana yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan, sehingga dapat dirumuskan usulan perbaikan serta menentukan prioritas peningkatan pelayanan dengan lebih optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka untuk mengatasi permasalahan di Bengkel Pontianak Trail Shop, digunakan metode *Service Quality (*SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan bengkel. Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Atribut-atribut ini akan diklasifikasikan berdasarkan prioritas, apakah perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau dialokasikan sumber daya dengan lebih baik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif berguna untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Bengkel Pontianak Trail Shop.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas pengukuran kualitas pelayanan diberbagai sektor. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam penelitian ini dilakukan oleh Dirga Febrian Hidayat, dkk mengenai analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). PDAM Tirta Tuah Benua Sangatta merupakan perusahaan daerah yang bertugas menyediakan air bersih bagi masyarakat Kutai Timur. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan pelanggan seperti aliran air yang tidak lancar, air keruh, serta pelayanan yang kurang responsif dan ramah. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dilakukan analisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas

perbaikan. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat[1].

Yayan Saputra, dkk melakukan penelitian tentang analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA (Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor) Industri otomotif Indonesia berkembang pesat dan menjadi pasar terbesar di ASEAN, dengan penjualan kendaraan roda dua yang terus meningkat setiap tahun. Di Kabupaten Bekasi, populasi sepeda motor mencapai 1.197.900 unit pada 2023. Kondisi ini memicu tingginya persaingan antar bengkel, termasuk CV Nusantara Motor yang mengalami penurunan jumlah pelanggan sejak 2018. Pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan, karena berkaitan erat dengan kepuasan dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan daya saing, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai penelitian sebelumnya yang menggunakan metode SERVQUAL dan IPA di berbagai sektor jasa[2].

Aprilia Divi Yustita, dkk melakukan penelitian tentang evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Kemajuan teknologi mendorong pertumbuhan industri perhotelan sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Hotel XYZ di Kabupaten Banyuwangi merupakan hotel berbintang empat yang memiliki tingkat hunian cukup tinggi, khususnya karena kualitas pelayanannya. Salah satu bagian penting dalam hotel adalah *Front Office Department*, yang berperan dalam membentuk kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi tamu. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur dan memetakan prioritas perbaikan pelayanan, khususnya pada layanan *front desk agent* (FDA)[3].

Muarrif Fauzan Rais melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada bengkel Ahass 1215 Galuh Motor menggunakan metode servqual dan *importance performance analysis* (IPA). Revolusi industri 4.0 memberikan pengaruh besar terhadap persaingan bisnis di Indonesia, termasuk dalam industri otomotif. Kendaraan bermotor kini tidak hanya sebagai alat transportasi, tetapi juga bagian dari gaya hidup, sehingga kebutuhan akan perawatan pun meningkat. Hal

ini membuka peluang besar bagi jasa perbaikan sepeda motor. Bengkel AHASS 1215 Galuh Motor telah melayani pelanggan selama lebih dari 12 tahun dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, metode konvensional seperti kotak saran dan *feedback* pelanggan belum optimal karena minimnya respons dan belum adanya sistem evaluasi terstruktur. Oleh karena itu, analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi penting untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan pelanggan, serta memperkuat daya saing di industri jasa otomotif[4].

Salman Alfarisyi melakukan penelitian tentang Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. Persaingan tidak hanya terjadi di sektor manufaktur, tetapi juga di bidang jasa, yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di J&T Express Gresik, yang mengalami penurunan pelanggan akibat kendala pelayanan pada tahun 2021. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi pelayanan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan prioritas perbaikan dan tingkat kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden guna mengevaluasi pelayanan yang diberikan sepanjang tahun berjalan[5].

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu pada objek penelitian, lokasi penelitian, dan atribut yang diukur. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop, yang berlokasi di Jl. Dr. Sutomo No.66, Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Atribut pelayanan yang diukur dalam penelitian ini berjumlah 20 atribut, yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, serta menentukan prioritas atribut yang perlu

ditingkatkan, diperbaiki maupun dipertahankan berguna untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop, seperti antrian servis yang lama, ketidakpastian estimasi waktu pengerjaan, keterbatasan suku cadang, fasilitas ruang tunggu dan parkir yang seadanya, serta kesalahan teknis ringan dalam pengerjaan servis. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan berisiko menurunkan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan perbaikan kualitas pelayanan dengan menganalisis atribut kepuasan pelanggan untuk menentukan prioritas perbaikan melalui metode SERVQUAL dan IPA yang berguna untuk meningkatkan daya saing Bengkel Pontianak Trail Shop.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop melalui penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode SERVQUAL dimanfaatkan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan upaya peningkatan perbaikan pelayanan. Sementara itu, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut pelayanan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terbagi menjadi empat kuadran, dimana kuadran I merupakan kuadran dengan prioritas utama perbaikan dan menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Identifikasi atribut pada kuadran 1 membantu bengkel mengetahui aspek pelayanan mana yang paling mendesak untuk ditingkatkan perbaikannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Adapun batasan masalah untuk memberikan titik fokus pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada Bengkel Pontianak Trail Shop dan berfokus pada pelanggan motor trail.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan mekanik dari sisi pelayanan kepada kepuasaan pelanggan.
3. Responden dalam penelitian ini hanya sebatas pada pelanggan yang telah menggunakan jasa Bengkel Pontianak Trail Shop minimal 1 kali.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan pada bulan Mei 2025.

Adapun asumsi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden mengisi kuesioner dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Responden mengerti serta memahami maksud dari setiap pertanyaan kuesioner.
3. Responden yang mengisi kuesioner dalam keadaan sukarela ataupun tidak ada unsur paksaan
4. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan kepuasaan terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima atau didapatkan di bengkel Pontianak Trail Shop.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah dalam memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Adapun susunan dari penulisan yang terdiri dari lima bab.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, asumsi penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai arah dan fokus penelitian yang dilakukan, termasuk tujuan dari penelitian ini yang difokuskan pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mekanik di Bengkel Pontianak Trail Shop menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian pustaka yang mendukung penelitian, termasuk teori-teori yang relevan seperti konsep kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, serta penjelasan mengenai metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain itu, bab ini juga mengulas penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan di industri jasa, khususnya dalam konteks bengkel kendaraan bermotor.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, mulai dari desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, hingga teknik analisis data. Pada bab ini juga dijelaskan bagaimana metode SERVQUAL dan IPA diterapkan untuk mengukur kualitas pelayanan dan memetakan prioritas perbaikan di Bengkel Pontianak Trail Shop.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data, analisis menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan mekanik, serta penggunaan IPA untuk memetakan prioritas perbaikan. Hasil yang diperoleh kemudian dibahas lebih lanjut untuk merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan berdasarkan temuan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, termasuk implikasi dari hasil analisis *SERVQUAL* dan IPA terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan di Bengkel Pontianak Trail Shop. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran praktis bagi manajemen bengkel serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.