

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Reparasi Motor di PT Kemakmuran Jaya Mandiri

Stefanus Katon Bagus Panuntun 1¹, Ari Zaki Al-Faritsy 2²

^{1,2} Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Teknologi Yogyakarta
Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164, Indonesia

*CorrespondingEmail: stefanusbagus70@gmail.com

ABSTRAK

PT Kemakmuran Jaya Mandiri ialah sebuah usaha yang bergerak di sektor penjualan kendaraan roda dua Honda turut melayani jasa reparasi motor honda. Banyaknya pelanggan yang kurang merasa puas dengan kinerja mekanik dan ruang tunggu yang diberikan oleh perusahaan. Dengan permasalahan yang ada perlu dilakukan analisa kepuasan konsumen agar perusahaan mengetahui atribut mana yang akan diperbaiki. Metode dalam penelitian ini yaitu observasi dan melakukan penyebaran kuisisioner yang berisikan 15 pertanyaan sebanyak 40 responden. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Lean Service. Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui atribut manakah yang memiliki kepentingan tinggi. Lean Service untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil dari penelitian ini, berdasarkan pada diagram kartesius terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Atribut tersebut yaitu, dimensi daya tanggap, keahlian, dan empati. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas dengan membuat usulan berdasarkan metode Lean Service dan penggabungan antara proses pengecekan motor dengan proses konsumen mendaftar serta menghapus pengecekan akhir.

Kata kunci: Importance Performance, Kepuasan pelanggan Analysis, Lean Service.

ABSTRACT

PT. Kemakmuran Jaya Mandiri is a company engaged in selling Honda motorcycles and serving Honda motorcycle services. Many costumers are not satisfied with the mechanical performance and waiting room provided by the company. With the existing problems, it is necessary to analyze customer satisfaction so that the company knows which attributes will be improved. The method in this study is observation and distributing questionnaires containing 15 questions as many as 40 respondents. This research uses Importance Performance Analysis and Lean Service methods. Importance Performance Analysis is used to find out which attributes have high importance. Lean Service to eliminate waste activities that do not add value. The results of this study, based on the cartesian diagram there are 3 service attributes that have a high level of importance but have low performance. These attributes are the dimensions of responsiveness, expertise, and empathy. Therefore, it is necessary to make improvements to improve quality by making suggestions based on the Lean Service method and combining the motor checking process with the consumer registering process and removing the final check.

Keywords: Importance Performance, Kepuasan pelanggan Analysis, Lean Service.

1. PENDAHULUAN

PT Kemakmuran Jaya Mandiri ialah sebuah usaha yang berada di sektor penjualan motor Honda serta melayani reparasi motor honda. Perusahaan ini berlokasi di jalan Ahmad Yani No. 128, Sumurpecung, Kec. Serang, Kota Serang, Banten. Produk yang dijual PT Kemakmuran Jaya Mandiri yaitu sepeda motor Honda. PT. Mitra Sendang Kemakmuran menyediakan solusi teruntuk perdagangan utama kendaraan beroda dua bermerk honda dalam cakupan daerah Banten, minus Tangerang. Wilayah pemasaran PT. Mitra Sendang Kemakmuran saat ini terdiri dari area kabupaten maupun kota Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak. Perusahaan ini

mendidik bengkel yang berlabel dengan Honda (AHASS), dimana ada 30 AHASS yang menyebar di seluruh area Banten.

Kepuasan merupakan perasaan senang maupun kecewa manusia yang timbul sesaat melakukan perbandingan kerja dari suatu produk yang terpikirkan terhadap kerja yang diekspetasikan. Saat tingkatan kerja terletak di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. ketika tingkatan kerja telah sesuai harapan mereka maka pelanggan akan puas [1]. Jika kinerja telah lebih apa yang diharapkan maka pelanggan amat puas [2]. Menurut [3], kepuasan pelanggan adalah tanggapan yang diberikan pelanggan terhadap pertimbangan sudut pandang terhadap beda anatara yang diharapkan di awal sebelum transaksi [4]. Tingkatan kerja aktual suatu produk dimana diberikan gambaran setelah pemakaian atau mengkonsumsi produk bersangkutan [5]. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah factor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan factor ideal. Menurut [6] Lean merupakan sebuah usaha yang diberlakukan secara berulang dalam menghilangkan waste dan peningkatan value added produk, tertuntut pemberian nilai pada pelanggan. Hal yang ingin dituju dari lean ialah peningkatan nilai pada pelanggan secara berkelanjutan dari peningkatan the-to-waste ratio [7]. Hal yang ingin dituju Importance Performance Analysis menurut [8], ialah menjadi pengukur korelasi terkait sudut pandang pelanggan dan prioritas peningkatan quadrant analysis. Menurut [9] untuk analisis kepentingan dan tingkat kerja ialah analisis kuadran. Analisis kuadran nantinya akan berguna terhadap pengetahuan balasan pelanggan terkait atribut yang diabsahkan dari tingkat pentingnya dan tingkatan kerja berdasar tiap atribut tersebut.

Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan yang besar dengan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan data kuisisioner kepuasan pada 40 responden didapat banyaknya konsumen yang mengeluhkan kinerja karyawan kaerena kurangnya ketelitian dan tempat ruang tunggu dirasa kurang nyaman. Selain itu konsumen juga banyak mengeluhkan tentang fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman kurangnya fasilitas hiburan. Setelah melakukan penyebaran kuisisioner ditemukan 4 responden mengeluhkan tentang kurangnya ketelitian mekanik, dan 5 responden mengeluhkan tentang ruang tunggu yang kurang nyaman, oleh karena itu demikian permasalahan mengenai keputusan konsumen terhadap pemilihan jasa pelayanan yang tersedia merupakan permasalahan yang menarik untuk diteliti.

Sebelumnya penelitian tentang *importance performance analysis* dan *lean service*, sudah diangkat oleh peneliti [10], dimana dapat ditarik kesimpulan tentang adanya perbedaan yang ketara terakit kualitas pelayanan pada pada minimarket Indomaret dan Alfamart Wilayah Maumbi Minahasa Utara, dimana hasil tersebut berdasar dari uji Independent Sample t-Test, selain literatur tersebut, ada juga literatur dari [11], dimana pada penelitian tersebut memiliki kesimpulan pengaruh positif yang ketara mengenai kepuasan pelanggan, hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dari bukti yang tertera antara lain data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya, ada juga literatur dari [12], dimana memiliki kesimpulan yang dapat ditarik antara lain efektivitas, dukungan publik dan kepercayaan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sendiri berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan aplikasi pengarsipan elektronik, sedangkan keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berdasarkan penelitian sebelumnya, memiliki kesamaan untuk permasalahannya, yaitu mengenai kepuasan layanan.

Penelitian [13], dimana memiliki judul tentang analisa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dimana memiliki hasil adanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan, lalu literatur dari [14] yang menghasilkan analisa kualitas untuk klaimen di perusahaan yang diteliti dimana hasil yang didapat adalah pelayanan yang sudah baik, lalu literatur dari [15], dimana memiliki judul literatur pengaruh suatu persepsi harga dan kualitas pelayanan, dimana dari penelitian tersebut, menghasilkan persepsi harga dan kualitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini juga sama dengan literatur milik [16] dan [17], dimana literatur mereka menghasilkan variabel bebas mereka memberikan pengaruh terhadap variabel terikat mereka yaitu kepuasan pelanggan, literatur milik [18]

dan [19], juga menjabarkan mengenai kualitas pelayanan dari suatu jasa dimana hasil penelitian kedua literatur tersebut, sama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu hal yang membedakan dengan penelitian ini adalah jasa yang diteliti dan kondisi layanan yang terjadi di lapangan saat penelitian berjalan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mencari permasalahan yang ada di PT. Kemakmuran Jaya Mandiri. Selanjutnya yaitu studi Pustaka dengan melakukan pencarian terhadap informasi dan data tentang objek yang akan dituju dari berbagai sumber di beragam media, baik itu internet dan data tentang objek yang akan dituju. Setelah itu melakukan studi lapangan dengan cara observasi terhadap kondisi di perusahaan PT. Kemakmuran Jaya Mandiri. Selanjutnya yaitu melakukan penyebaran kuisisioner yang terdiri dari 15 pertanyaan. Penyebaran kuisisioner ini menargetkan ke pelanggan service di perusahaan tersebut. Setelah penyebaran kuisisioner data tersebut dilakukan uji kecukupan data, validitas, dan reabilitas. Penelitian menggunakan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencari atribut yang belum sesuai dengan harapan konsumen dan *Lean service* untuk memberikan usulan perbaikan dengan *action priority* dan mengurangi waste pada proses pelayanan service motor.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan uji kecukupan data dengan nilai $3,6 < 40$ yang berarti data penelitian ini sudah mencukupi. Dari tabel 1, dengan bantuan software SPSS (*2-tailed*), $N=40$, nilai R tabel pada tiap atribut yaitu 0,312, oleh sebab itu keseluruhan atribut dinyatakan sudah valid, setelah uji validitas, selanjutnya terdapat uji reabilitas, diketahui untuk hasil *Cronbach's Alpha* dalam tiap atribut $> 0,60$, oleh karena itu atribut secara keseluruhan dinyatakan reliabel, hasil uji reliabel disajikan pada tabel 2.

3.1. *Importance Performance Analysis*

Pengetahuan terkait kepuasan pelayanan [20], yang terasa di pelanggan terhadap kinerja yang diberikan karyawan bagian bengkel motor, dalam penentuan IPA ini akan ditentukan kuadran, sebelum menentukan kuadran akan diberlakukan perhitungan tingkat kesesuaian rerata antar kinerja dan kepentingan, seperti pada tabel 3 perhitungan GAP, dari perhitungan GAP, ditunjukkan atribut yang punya GAP cukup besar ada pada dimensi empati yang punya atribut perusahaan menyediakan fasilitas ruang tunggu (lengkap), bersih dan nyaman dengan nilai -4,5, dari hal tersebut memberikan petunjuk jika responden ingin perhatian yang lebih baik pada pemrosesan data kendaraan dilakukan dengan segera dilayani dan diperbaiki.

Dimana tabel 3 memberikan penjelasan terkait korelasi kesesuaian terkait tingkat kinerja dan kepentingan, jika presentase hingga $< 80\%$ maka dapat disimpulkan kinerja dari tiap atribut tidak dapat memenuhi harapan responden, pada tabel 3, tingkat rerata sebesar 86,54%. Atribut yang memiliki nilai kecil sebesar 73,29% merupakan dimensi *Responsiveness*, dimana perusahaan belum mampu melakukan pemenuhan terhadap harapan konsumen mengenai fasilitas diruang tunggu sehingga tidak menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan atau konsumen, hal ini berlaku untuk (80-100%), jika lebih dari 100%, dapat disimpulkan kinerja indikator telah sesuai harapan konsumen, untuk nilai rerata tingkat kepentingan yaitu mencapai 3,71 dan rerata tingkat kepentingan sebesar 4,28. Dengan hasil rata-rata kinerja 3,71 dan rata-rata kepentingan 4,28 hasil tersebut akan digunakan sumbu y dan x dalam diagram kartesisus pada gambar 1.

Tabel 1. Validity Test

Pertanyaan	Nilai Correlation	R-tabel	Hasil
1	0,456	0,319	Valid
2	0,326	0,319	Valid
3	0,328	0,319	Valid
4	0,534	0,319	Valid
5	0,456	0,319	Valid
6	0,549	0,319	Valid
7	0,445	0,319	Valid
8	0,413	0,319	Valid
9	0,565	0,319	Valid
10	0,376	0,319	Valid
11	0,388	0,319	Valid
12	0,357	0,319	Valid
13	0,478	0,319	Valid
14	0,355	0,319	Valid
15	0,371	0,319	Valid

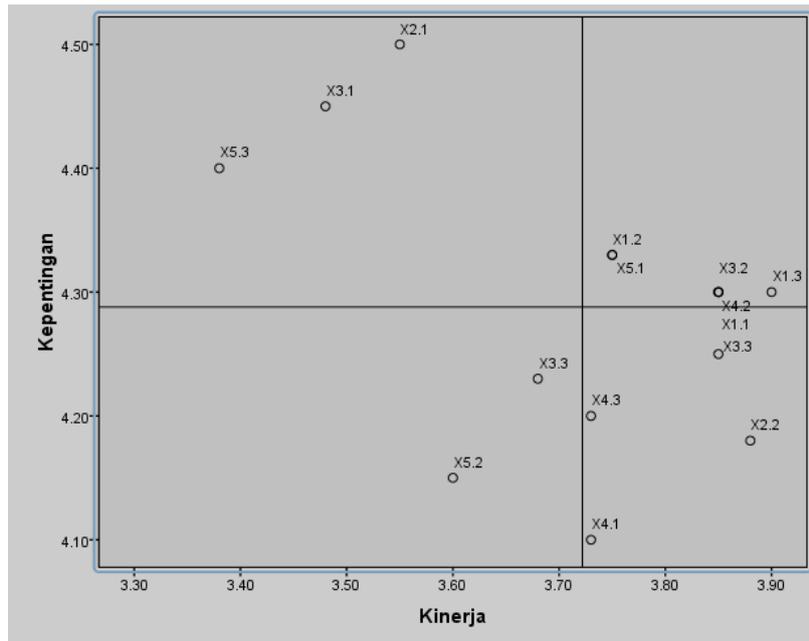
Tabel 2. Reability Test

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,701	15

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

No	Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Xi	Rata-rata Yi
1	Kerapihan tampilan seragam petugas pelayanan service motor / <i>Service Advisor</i>	89,53%	154	172
2	Ketersediaan fasilitas toilet yang memiliki ruangan toilet yang bersih dan tidak menimbulkan bau yang tidak sedap	86,70%	150	173
3	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	90,69%	156	172
4	Ketersediaan sarana informasi yang mudah dipahami dan dijangkau oleh konsumen	78,88%	142	180
5	Kehandalan petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi	92,81%	155	167

No	Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Xi	Rata-rata Yi
6	Pemrosesan data kendaraan dilakukan dengan cepat	86,98%	147	169
7	Karyawan mekanik memiliki kemahiran dan ketelitian dalam mengerjakan motor yang sedang di service	78,08%	139	178
8	Pelayanan terhadap keluhan dilakukan dengan cepat dan tanggap	89,53%	154	172
9	Service Advisor memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh konsumen	90,58%	154	170
10	Karyawan bertanggung jawab terhadap kerusakan kendaraan atau kehilangan part motor konsumen	90,85%	149	164
11	Karyawan bengkel mampu meyakinkan konsumen dan dapat dipercaya terhadap pelayanan service	89,53%	154	172
12	Perusahaan memiliki spare part motor original dan menjamin memiliki kualitas yang baik	88,69%	149	168
13	Keramahan Service Advisor dalam memberikan informasi terkait kerusakan kendaraan konsumen	86,70%	150	173
14	Ketersediaan karyawan dalam memberikan salam terhadap konsumen	86,74%	144	166
15	Perusahaan menyediakan fasilitas ruang tunggu yang lengkap, bersih dan nyaman	73,29%	129	176
	Rata-rata	86,54%	3,71	4,28



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius gambar 1 pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja memungkinkan pihak PT. Kemakmuran Jaya Mandiri untuk segera melakukan perbaikan atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Penjelasan setiap kuadran adalah sebagai berikut :

- a. *Quadran I* (ada di kiri sebelah atas)
Untuk indikatornya adalah ketersediaan prasarana informasi yang mudah untuk membuat konsumen paham, lalu karyawan mekanik mempunyai keahlian dan ketelitian dalam pengerjaan motor yang sedang direparasi, dan perusahaan menyediakan fasilitas tempat tunggu yang memadai.
- b. *Quadran II* (ada di kanan sebelah atas)
Untuk indikator kuadran dua yaitu kerapuhan terhadap seragam pegawai pelayanan reparasi motor, adanya fasilitas toilet yang memiliki nilai kebersihan, adanya fasilitas ruang tunggu, pelayanan terhadap keluhan kesah dilakukan dengan cepat, pegawai bengkel dapat memberikan keyakinan terhadap konsumen dan dapat dipercaya untuk layanan reparasi, dan ramahnya petugas reparasi motor untuk pembekalan informasi tentang kerusakan yang dialami kendaraan pelanggan.
- c. *Quadran III* (ada di kiri sebelah bawah)
Untuk kuadran 3 memiliki indikator pegawai reparasi memberikan info yang jelas dan mudah dipahami untuk pelanggan dan adanya pekerja untuk memberikan salam terhadap pelanggan.
- d. *Quadran IV* (ada di kanan sebelah bawah)
Untuk kuadran 4 memiliki indikator keahlian pegawai layanan untuk memberikan informasi informasi, pegawai reparasi memberikan informasi yang jelas, pegawai tanggung jawab atas kerusakan kendaraan maupun hilangnya *part* motor dari pelanggan, dan perusahaan mempunyai *spare part* motor yang orisinal dan terjamin akan kualitas nya.

3.2. Lean Service

Berdasarkan hasil tiap kuadran dengan IPA, menunjukkan 3 atribut dimensi kualitas pelayanan di PT. Kemakmuran Jaya Mandiri yang mempunyai tingkatan kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang rendah, proses bisnis akan memiliki fungsi pemberian tampilan umum mengenai suatu aliran terkait proses fasilitas yang sudah teramati pada tabel 4.

Berdasarkan pada tabel 4, langkah selanjutnya dilakukan pengidentifikasi aliran proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses pelayanan service di PT. Kemakmuran Jaya Mandiri untuk memberikan gambaran umum mengenai aliran fisik serta aliran informasi dari proses layanan yang diamati. Berikut pengidentifikasi dari hasil tersebut :

1. Pelanggan melakukan pendaftaran
Proses registrasi dari pelanggan merupakan tindakan awal dalam proses reparasi Motor Honda, dimana langkah ini dilakukan pada saat pelanggan pertama kali berkunjung dan disetujui oleh pegawai reparasi yang dilayani langsung dengan memasukkan data berupa nama pelanggan, jenis kendaraan dan STNK untuk memastikan keaslian kendaraan. Berupa memasukkan nomor seri mesin dan sasis kendaraan, pelanggan biasanya akan melaporkan klaim kerusakan sepeda motor pelanggan, setelah itu konsumen akan diminta untuk menunggu proses perbaikan dilanjutkan.
2. Pengecekan rusaknya motor
Setelah memasukkan data pelanggan, petugas reparasi akan memeriksa kerusakan kendaraan berdasarkan keluhan konsumen dan memastikan tidak ada kerusakan lebih lanjut yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.
3. Konsul terkait kerusakan dengan pelanggan
Setelah proses verifikasi kerusakan pada kendaraan konsumen, langkah selanjutnya adalah memberi tahu pegawai reparasi setiap kerusakan yang ditemukan dan memberikan saran terperinci, termasuk biaya, biaya perbaikan untuk tujuan keselamatan dan kendaraan dapat kembali normal untuk mengurangi resiko kecelakaan.
4. Pengambilan keputusan pelanggan
Setelah menerima informasi dan penjelasan dari bengkel, pelanggan akan memutuskan apakah kendaraan harus diperbaiki, dengan mempertimbangkan waktu pemrosesan dan biaya perbaikan.
5. Proses reparasi
Jika pelanggan memutuskan untuk melanjutkan perbaikan, kendaraan akan dibawa ke bengkel utama (ruang servis) untuk melakukan langkah penting, yaitu perbaikan mekanis kerusakan kendaraan.
6. Pelanggan melakukan tindakan tunggu
Jika pelanggan memutuskan untuk memperbaiki sepeda motornya, mereka dapat menunggu di ruang tunggu yang disediakan oleh perusahaan.
7. Cek Akhir
Lalu, jika perbaikan selesai, pegawai reparasi akan memberikan catatan data perbaikan dan biaya yang harus dibayar oleh konsumen.
8. Proses bayar
Setelah menerima slip pembayaran dari Pegawai reparasi dan melakukan pemeriksaan kendaraan pelanggan, konsumen melakukan pemeriksaan untuk menyelesaikan proses terakhir yaitu proses *checkout*.
9. Selesai
Jika semua proses sudah selesai dan tidak ditemukan masalah lain, pegawai reparasi akan menyerahkan kunci mobil kepada pelanggan, artinya proses perbaikan sepeda motor sudah selesai.
Setelah memilih proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses bisnis untuk memberikan gambaran aliran fisik dan aliran informasi dari proses layanan yang diamati, kemudian menentukan NVA, VA dan BNVA pada tabel 5, didapatkan hasil:
10. NVA
 - a) Memeriksa kerusakan kendaraan berdasarkan keluhan konsumen yang dialami dan memastikan tidak ada masalah lain yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

- b) Pegawai reparasi akan memberikan catatan mengenai data perbaikan dan biaya yang harus dibayar oleh konsumen.
11. VA
- a) Input data berupa nama pelanggan, jenis kendaraan, dan STNK dalam pemastian keaslian kendaraan.
 - b) Pelanggan akan memberikan info keluhan mengenai rusaknya kendaraan mereka.
 - c) Memberikan info mengenai jenis kerusakan secara detail.
 - d) Pelanggan memberikan keputusan tentang kendaraan mereka.
 - e) Kendaraan dimasukan ke bengkel.
 - f) Pelanggan diberi arahan ke loket pembayaran.
12. Waste
- a) Cek rusaknya motor, perpindahan ke pengecekan butuh waktu yang lama.
 - b) Cek akhir, saat proses perpindahan dari motor diperbaiki ke cek akhir, memerlukan waktu yang lama.
13. Tindakan rekomendasi sebagai alternatif
- a) Cek kerusakan motor, menghubungkan aliran proses pelanggan mendaftar dengan pengecekan kerusakan motor saat pelanggan konsul mengenai keluhannya.
 - b) Cek akhir, tidak dibutuhkan cek akhir karena tugas pengecekan dapat dilakukan mekanik saat kendaraan berhasil diperbaiki.

Tabel 4. NVA, VA dan BNVA

No	Poses	VA	NVA	BNVA	Waktu (Menit)	
1	Konsumen Mendaftar	Penginputan data berupa nama konsumen, jenis kendaraan dan STNK untuk memastikan keaslian kendaraan berupa proses penginputan nomor seri mesin dan rangka kendaraan.	✓			5
		Konsumen akan memberitahu keluhan tentang kerusakan pada motor.	✓			3
2	Pengecekan Kerusakan Motor		✓		5	
3	Konsultasi Kerusakan Dengan Konsumen	✓			5	
		Menginformasikan kerusakan apa saja yang ditemukan pada kendaraan yang bersangkutan serta memberikan konsultasi secara detail termasuk biaya perbaikan dengan tujuan keselamatan				

No	Poses	VA	NVA	BNVA	Waktu (Menit)	No
4	Pengambilan Keputusan Konsumen	Konsumen akan memutuskan apakah kendaraan akan dilanjutkan ketahap perbaikan atau tidak dengan pertimbangan waktu pengerjaan dan biaya perbaikan.	✓			4
5	Proses Perbaikan	Kendaraan dimasukan kedalam bengkel dan dilakukan perbaikan oleh mekanik	✓			30
6	Pengecekan Akhir	Service Advisor (SA) akan memberikan nota terkait data perbaikan dan biaya yang harus dibayar oleh konsumen.		✓		10
7	Pembayaran	Konsumen diarahkan ke tempat pembayaran.	✓			5

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

- a. Atribut yang memiliki kinerja yang rendah di bengkel PT. Kemakmuran Jaya Mandiri terdapat tiga atribut yang tergolong kedalam kuadran A adalah ketersediaan sarana informasi yang mudah dipahami dan dijangkau oleh konsumen, karyawan mekanik memiliki kemahiran dan ketelitian dalam mengerjakan motor yang sedang di reparasi, dan perusahaan menyediakan fasilitas ruang tunggu yang lengkap, bersih dan nyaman.
- b. *Improve* kualitas pelayanan dengan menggunakan konsep *Lean Service* yaitu menggabungkan aliran proses konsumen mendaftar dengan pengecekan kerusakan motor disaat konsumen konsultasi tentang keluhannya, pegawai reparasi tidak perlu melakukan pengecekan akhir karena tugas pengecekan dapat dilakukan mekanik pada saat kendaraan selesai diperbaiki, mengganti banner informasi secara rutin agar banner informasi terjaga kualitasnya dan tidak mudah dimakan usia, Memberikan pemahaan mendalam kepada konsumen tentang bagaimana merawat motor yang baik dan benar, Menyediakan tempat khusus informasi mengenai perawatan motor dan jadwal reparasi, Memberikan pelatihan kepada mekanik untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang harus diperhatikan dengan baik dan benar, menambah jumlah mekanik sehingga mengurangi beban kerja Ketika sedang ramai konsumen agar dapat memaksimalkan kinerja mekanik, mekanik melakukan pengecekan secara berkala setelah kendaraan selesai diperbaiki, menambah jumlah pendingin ruangan atau memperbaiki AC yang sudah rusak agar bisa mengontrol suhu di ruangan tunggu agar konsumen nyaman menunggu motornya selesai diperbaiki, menyediakan makanan ringan di ruang tunggu konsumen, menjaga kebersihan ruang tunggu dengan cara mengontrol ruangan beberapa jam sekali agar kebersihan ruang tunggu dapat terjaga dengan baik dan tidak menimbulkan bau yang dapat mengganggu pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anon 2022 Forum Manajemen , Volume 20 Nomor 1 Tahun 2022 **20** 109–29
- [2] Budiarto B R and Santoso B 2020 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen

- Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis *Juminten* **1** 33–44
- [3] Tarigan U P P and Budiman I 2021 Implementasi Metode Lean Service dan 5S untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan di Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan *J. Sist. Tek. Ind.* **23** 59–68
- [4] Syaifullah S, Wijaya I G P S and Husodo A Y 2018 Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University *J. Comput. Sci. Informatics Eng.* **2** 37–43
- [5] Setyaningsih I 2013 Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf *Spektrum Ind.* **9** 609–20
- [6] Dewi S K, Putri A R C and Winarko B A D 2018 Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO *J. Sist. dan Manaj. Ind.* **2** 67
- [7] Devitasari D, Wati T and Sarika S 2021 Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis *J. Inform. Univ. Pamulang* **6** 57
- [8] Purnomo W and Riandadari D 2015 Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik *J. Tek. Mesin* **03** 54–63
- [9] Tjiptono and Fandy 2015 Strategi Pemasaran *Yogyakarta: Andi.* 124–8
- [10] Massa L E and Tumbel A L 2022 Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret Dan Alfamart Di Wilayah Maumbi Minahasa Utara *J.J. Rotinsulu* **49** *J. EMBA* **10** 49–58
- [11] Tri Purnama Sari. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit. STIKes Hang Tuah Pekanbaru P X 2022 The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital *Manag. Stud. Entrep. J.* **3** 53–9
- [12] Putri D and Ari S 2022 TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI E FILLING 183–90
- [13] Ramadhani S and Hendriyani C 2022 Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Jks realty bandung *J. Sekr. dan Adm. Bisni* **6** 45–52
- [14] Afifa U and Rahmi S 2022 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara **8** 33–42
- [15] Palelu D R G, Tumbuan W J F T and Jorie R J 2022 Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang *Emba* **10** 68–77
- [16] Maulana R, Syafrinal I, Subagio R T, Adam R and Wijaya A 2022 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi) *J. Digit* **12** 44
- [17] Wono H Y, Angela M and Reinald M I 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen CV Saga Selaras Pratama *CHANNEL J. Komun.* **8** 51
- [18] Triyono B 2022 EKONOMI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STKIP PGRI NGANJUK 2022 **17** 74–82
- [19] Ahmad Zikri1 M I H 2022 Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.* **1** 129–38
- [20] Muhtarom A, Syairozi M I and Yonita H L 2022 Analisis Persepsi Harga , Lokasi , Fasilitas , dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM) - Partia **10** 391–402