

**MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL MOTOR
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1)**

Dan Memperoleh Gelar Serjana Teknik (ST)



**Arie Syaputra
13173009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jend A. Yani No 3 Palembang 30264
Telp (0711) 515581, 515182, 515183 Fax (0711) 515581

HALAMAN PERSETUJUAN

Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel Motor Menggunakan Metode
Importance Performance Analysis

Oleh :
Arie Syaputra
13173009

Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Dan Memperoleh Gelar Serjana Teknik (ST)

Disetujui,
Pembimbing

(Ir. Renilaili, M.T)

Mengetahui :
Ketua
Program Studi Teknik Industri,

(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)



UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jend A. Yani No 3 Palembang 30264
Telp (0711) 515581, 515182, 515183 Fax (0711) 515581

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel Motor Menggunakan Metode
Importance Performance Analysis

Oleh :
Arie Syaputra
13173009

Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Disetujui,
Pembimbing

(Ir. Renilaili, M.T.)

Mengetahui :

Dean
Fakultas Teknik Universitas Bina Darma,

(Dr. Firdaus, S.T., M.T.)

Ketua
Program Studi Teknik Industri,

(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)



UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jend A. Yani No 3 Palembang 30264
Telp (0711) 515581, 515182, 515183 Fax (0711) 515581

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul “Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*” telah dipertahankan pada ujian tanggal 06 September 2019 di depan tim pengujian dengan anggotanya sebagai berikut:

1. Ketua Penguji : Ir. Renilaili, M.T.

3. Anggota : Ir. Hj. Hasmawati AR. M.M., M.T.

4. Anggota : Septa Hardini, S.T., M.T.

Mengetahui
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Bina Darma
Palembang,

Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik

(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arie Syaputra
NIM : 13173009

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas bina darma atau di perguruan tinggi lain Tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiatrism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguhnya dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019
Vano Membuat Pernyataan



Halaman persembahan

Berkat Rahmat ALLAH SWT, Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Terimakasih allah yang maha kuasa atas segala menyertaiku dalam setiap langkahku sehingga aku mampu menyelesaikan tugas study.
- ❖ Kepada orang tuaku, papa (Tarmizi) dan mama (Fitrahayati), bapak (Ahmad Darmawel Diarso) dan ibu (Mulyani Sukari) TERIMAKASIH untuk kalian karena dengan cinta tulus kasih, doa, semangat, perjuangan dan jerih payahmu engkau telah menghantarkan anakmu ini ke depan pintu gerbang masa depan yang insha allah akan lebih baik, sehingga aku dapat mengejar mimpi dan harapkan untuk dapat selalu membahagiakan dan membanggakan kalian.
- ❖ Kepada maFiance Deanty Adiani, terimakasih untuk semangat, doa, dan waktu yang selalu diberikan dan telah menemani mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
- ❖ Kepada adikku tersayang (Ghefira Nur Rahima) dan (Dyitha Aulia Adiani) Terimakasih telah menjadi penyemangat untuk dapat selalu membahagiakan dan memberikan yang terbaik untuk kalian berdua.
- ❖ Kepada teman teknik industri angkatan 2013 (Beni Tri Andiska) dan (Kharisma Amir Akbar) Terimakasih sudah menjadi sahabat sekaligus saudara yang baik dan selalu berjuang bersama.
- ❖ Kepada Grup Segju Family yang terbaik (maFiance Deanty Adiani), (Dea Laron), (Laron Deak), (Alan Prakoso/Bango), (Bang Didik/Damek), (Bang Ido), (Bang Rio) Terimakasih sudah menjadi sahabat sekaligus saudara yang baik, serta selalu mengingatkan aku untuk belajar dari pada Nimbak.

Motto : Jauh dari orang tua kita ,akan membuat kita mengerti arti kehidupan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi dengan judul **Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel Motor Gelumbang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***.

Penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyandang Gelar Sarjana Teknik yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penyelesaian penelitian skripsi ini peneliti banyak mendapatkan pembelajaran, bimbingan arahan serta bantuan dari pihak yang terlibat dalam penyelesaian penelitian skripsi ini. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti untuk memberikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sunda Aryani, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Firdaus, S.T., M.T., Dekan Fakultas Teknik.
3. Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ir. Renilaili, M.T., selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dan memberi masukan serta saran dalam penulisan penelitian skripsi.
5. Semua Dosen Universitas Bina Darma Palembang yang dengan Memberikan sebagian ilmunya untuk memberikan pembelajaran.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta tercinta yang telah mendoakan dan memberikan *support* dari segi Materi dan spiritual.

7. Sahabat-Sahabatku yang telah menjalin kebersamaan dan menjadi tempat curahan hatiku.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Teknik terutama Teknik Industri angkatan 2013 yang melangkah bersama menuju kemenangan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar kedepannya peneliti dapat membuat karya ilmiah yang lebih baik lagi.

Palembang, September 2019

Penulis

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang menggunakan metode *importance performance analysis* dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang dan parioritas perbaikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian dengan metode *importance performance analysis* diperoleh nilai rata-rata tingkat kesuaian sebesar 102% sehingga dapat diartikan bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa sangat memuaskan terhadap kualitas layanan perbaikan dan perawatan sepeda motor honda yang diberikan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang. Untuk itu, maka ada beberapa rekomendasi perbaikan dalam kualitas layanan bengkel yakni bengkel memberikan nomor penitipan barang, melakukan pelatihan, melakukan evaluasi persediaan barang, dan tidak menerapkan sistem *booking service*.

Kata Kunci : Kualitas layanan dan metode IPA

ABSTRACT

The problem in this research is how the quality of the service of the AHASS Udin Motor Gelumbang workshop uses the importance performance analysis method with the aim to determine consumers' perceptions and expectations of the service quality of the Udass Motor Gelumbang AHASS Workshop and the priority of its improvement. The results showed that the results of the test with the importance performance analysis method obtained an average value of suitability of 102% so that it can be interpreted that the overall customer felt very satisfying to the quality of repair and maintenance services of Honda motorcycles provided by AHASS Udin Motor Workshop in Gelumbang. For this reason, there are a number of recommendations for improvement in the quality of service shops, namely workshops providing luggage storage numbers, conducting training, evaluating supply of goods, and not implementing a booking service system.

Keywords: *Service quality and IPA method*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN	ii
HALAM PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Layanan	6
2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	14
2.4 Penelitian Sebelumnya	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Tempat, Waktu Penelitian dan Jadwal Penelitian	17
3.2 Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Metode Pengolahan Data	18
3.4 Kerangka Pemikiran	19
3.5 Diagram Alir Penelitian	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Pengumpulan Data.....	23
4.1.1 Demensi dan Atribut Konsumen (<i>Customer Needs</i>)	23
4.1.2 Karakteristik Responden.....	24
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	25
4.2 Pengolahan Data dan Pembahasan	28
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran	35

DAFTAR RUJUKAN	36
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	13
Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
Tabel 4.1 Atribut Layanan Konsumen Bengkel AHASS Udin Motor	23
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden	25
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Persepsi	26
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kepentingan	26
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Atribut	27
Tabel 4.7 Hasil Data Tingkat Kesesuaian	29
Tabel 4.8 Usulan Perbaikan Sesuai Prioritas Kuadran	34