

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD DI PT. YAMAHA HARAPAN MOTOR SEJAHTERA

Nugroho S.F.<sup>1</sup> dan Ririh K.R.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri Universitas Pancasila, Srengseng Sawah-Jagakarsa-DKI Jakarta (12940)

Email korespondensi: [kirana.ririh@univpancasila.ac.id](mailto:kirana.ririh@univpancasila.ac.id)

### ABSTRAK

PT Yamaha Harapan Motor Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa service kendaraan bermotor dan penjualan part kendaraan bermotor. Adanya keluhan pelanggan yang melebihi ketetapan yang ditentukan oleh perusahaan sebesar 5% dan target 95% yang tidak dicapai dalam 3 bulan terakhir menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) yang belum pernah dilakukan sebelumnya di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, mengetahui faktor-faktor kepuasan yang perlu ditingkatkan dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 82,7%, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum memenuhi target perusahaan sebesar 95%. Terdapat 8 atribut mutu yang perlu ditingkatkan yang memiliki nilai gap negatif paling rendah, rasio kepuasan pelanggan <1 dan masuk di kuadran A dan C pada Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil perhitungan nilai prioritas tindakan perbaikan terhadap atribut mutu diperoleh hasil prioritas tertinggi yaitu Membuat ruang tunggu yang nyaman dan Menyediakan welcome drink sebesar 60,527% dan hasil prioritas tertinggi kedua Meletakkan list harga service di tempat pendaftaran/customer service sebesar 50,655% dan rencana perbaikan akan membuat ruang tunggu dengan adanya air conditioner.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, QFD, IPA, Service

### ABSTRACT

*PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera is a company engaged in motor vehicle service services and sales of motorized vehicle parts. The existence of customer complaints that exceed the provisions determined by the company by 5% and the 95% target that was not achieved in the last 3 months shows the existence of customer dissatisfaction. Therefore, it is necessary to analyze the level of customer satisfaction using the Quality Function Deployment (QFD) method that has never been done before in PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera. The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction, find out the satisfaction factors that need to be improved and provide improvement suggestions to improve customer satisfaction. From the results of the study, it was found that the customer satisfaction level was 82.7%, indicating that customer satisfaction had not met the company's target of 95%. There are 8 quality attributes that need to be improved which have the lowest negative gap value, customer satisfaction ratio <1 and enter in quadrant A and C at Importance Performance Analysis (IPA). From the calculation of the priority value of the corrective action towards the quality attribute, the highest priority results are obtained, namely making a comfortable waiting room and providing welcome drinks of 60.527% and the second highest priority results. waiting room with the air conditioner.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, QFD, IPA, service

**Citation:** Nugroho S.F. dan Ririh K.R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD Di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera. Jurnal Rekayasa dan Optimasi Sistem Industri, 01(2), 35-43, doi:xx.xxxxxx/jrosi.xx.x.xxx-xx

### 1. Pendahuluan

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah masalah kualitas layanan kepada pelanggan agar dapat tetap bertahan,

bersaing dan menguasai pangsa pasar. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha menghasilkan kinerja (Performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan

pelanggan.

Dalam kaitannya dengan bidang pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan harus bahwa keberadaan konsumen yang setia (Loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan perusahaan.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan, sehingga bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang begitu ketat, yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan untuk bersaing dan menguasai pangsa pasar yang ada. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan para pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan pada saat ini, khususnya sebagai tolak ukur adalah keunggulan daya saing terhadap perusahaan yang ada.

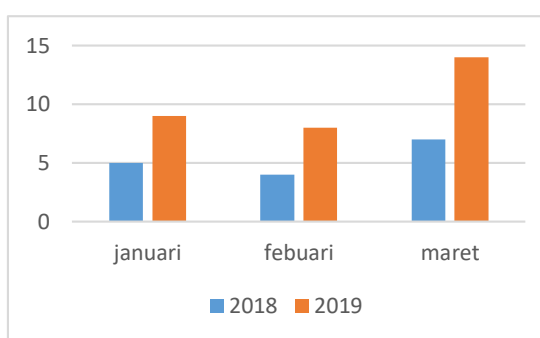
Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan disertai pertumbuhan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi semakin meningkat. Kebutuhan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah alat transportasi tersebut mampu membantu setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan di Indonesia sehingga berbagai perusahaan mulai melirik jasa tersebut.

Dan saat ini fungsi sepeda motor tidak hanya sebagai alat transportasi untuk melakukan setiap aktivitas, faktor kenyamanan dalam berkendara sekarang menjadi perhatian penting konsumen seiring perkembangannya ilmu dan teknologi. Untuk itulah secara tidak langsung secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya supaya sepeda motor menjadi nyaman dikendarai dan tidak kalah dengan kendaraan baru.

Menurut Yasenia dan Siregar mengemukakan bahwa persaingan antar perusahaan pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Persaingan yang terjadi

bukan saja dari sisi teknologi yang digunakan untuk servis, tetapi juga persaingan dalam memberikan pelayanan jasa servis motor yang berkualitas yang mampu membuat konsumen menjadi puas.

Bedasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera”. Berikut adalah data keluhan kepuasan pelanggan pada bulan Januari sampe Maret di tahun 2018 dan 2019.



Gambar 1 Data Keluhan Pelanggan Tahun 2018 & 2019 di Bulan Januari-Maret

Dari data tersebut menunjukkan kenaikan keluhan dari tahun 2018 ke 2019 dan puncaknya pada bulan Maret 2019 sebanyak 14 orang. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan kepada yang bersangkutan untuk memaksimalkan pelayanan dan jasa pada PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera. Disini perusahaan ingin meminimalisir dampak dari kepuasan pelanggan yang tidak puas untuk tidak pindahnya pelanggan ke penyedia jasa yang lain, kerugian pada perusahaan dan kehilangan nama baik perusahaan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya dapat dilakukan dengan perbandingan antara tingkat harapan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan diberikan kepada mereka. Perbandingan ini yang menjadi dasar SERVQUAL, suatu metode untuk tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan SERVQUAL (Service Quality) dan House Of Quality yang merupakan bagian dari QFD (Quality Function Development), yaitu dengan menganalisa kesenjangan atau gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan berdasarkan pokok-pokok dimensi kualitas yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bentuk fisik langsung (Tangible), empati (Empaty), dan daya

tanggap (Responsiveness). Dan penambahan 2 pokok dimensi yaitu, rekomendasi orang lain (Word Of Mouth), dan loyalitas pelanggan (Customer Loyalty).

Kualitas layanan (Service Quality) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan para pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan pada saat ini, khususnya sebagai tolak ukur adalah keunggulan daya saing terhadap perusahaan yang ada [1]. Sedangkan definisi kepuasan pelanggan pada jurnal Sabriah bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan atau hasil yang disarankan. [2]

Kualitas jasa (Service Quality) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi diatas, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pelanggan.

Jasa atau layanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa atau layanan itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan personal (Personal Service) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa.

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (Intangible) bagi pembeli pertamanya.

Menurut Yasenia dan Siregar mengemukakan bahwa persaingan antar perusahaan pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi yang digunakan untuk servis, tetapi juga persaingan dalam memberikan pelayanan jasa servis motor yang berkualitas yang mampu membuat konsumen menjadi puas [3].

Penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya dapat dilakukan dengan perbandingan

antara tingkat harapan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan diberikan kepada mereka. Perbandingan ini yang menjadi dasar *SERVQUAL*, suatu metode untuk tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan *SERVQUAL* (Service Quality) dan *House Of Quality* yang merupakan bagian dari QFD (*Quality Function Development*), yaitu dengan menganalisa kesenjangan atau gap yang terjadi akibat ketidak sesuaian antara harapan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan berdasarkan pokok-pokok dimensi kualitas yaitu kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bentuk fisik langsung (*Tangible*), empati (*Empaty*), dan daya tanggap (*Responsiveness*) [4]. Dan penambahan 2 pokok dimensi yaitu, rekomendasi orang lain (*Word Of Mouth*), dan loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dimana salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan dan memperkuat daya saing maka penelitian ini akan mengkaji sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan menentukan strategi pelayanan oleh PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera terhadap harapan pelanggan yang diinginkan, kepuasan pelanggan akan ditentukan oleh kualitas pelayanan dari jasa yang diberikan

## 2. Metode Penelitian

Tahapan dalam pengolahan dan analisis data adalah sebagai berikut:

### a. Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan, data yang digunakan adalah data atribut persepsi dan harapan pelanggan. Dalam penelitian ini harapan diasumsikan sama dengan kepentingan. Rumus tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut [4]:

$$S = Q/E \quad (1)$$

Keterangan:

S(Satisfaction) = Kepuasan Pelanggan

Q(Quality) = Kualitas yang Dirasakan (Persepsi)

E(Expectation) =Harapan Pelanggan

### b. Menganalisis Kesenjangan (GAP)

Kesenjangan (gap) dihitung berdasarkan selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan/kepentingan. Nilai gap yang negatif (-) akan diolah ke dalam house of quality (HOQ). Rumus untuk

menghitung kesenjangan adalah sebagai berikut [4]:

$$Q = P - E \quad (2)$$

Keterangan

Q =Quality of Service (kualitas pelayanan)

P =Perseption (presepsi)

E =Expectation (harapan)

c. Menyusun Hous Of Quality (HOQ)

Dari data gap antara presepsi dan harapan pelanggan, langkah selanjutnya adalah menyusun House Of Quality (HOQ). Langkah-langkah yang digunakan dalam menyusun House Of Quality adalah sebagai berikut:

1. Pembentukan sub matriks WHATs (presepsi dan harapan/kepentingan pelanggan).
2. Pembentukan sub matriks HOWs (respon teknis).
3. Menentukan hubungan respon teknis dengan kebutuhan pelanggan.
4. Menentukan target (HOW MUCH) dan arah perbaikan masing-masing kebutuhan teknis.
5. Menentukan matriks kolerasi HOWs.
6. Menentukan prioritas tindakan perbaikan atribut mutu.

d. Membuat Rencana Penerapan

Rencana penerapan dibuat berdasarkan prioritas tindakan perbaikan atribut mutu yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan untuk mencapai target PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera terhadap kepuasan pelanggan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas

Kuesioner pendahuluan yang telah disebar ke 10 responden terlebih dahulu diuji untuk validitasnya dari tiap-tiap pertanyaan

Adapun tahapan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Menghitung harga kolerasi setiap butir dengan rumus Person Product Moment sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(10 \times 3840) - (41 \times 915)}{\sqrt{[(10 \times 175) - 41^2](10 \times 85417) - 915^2}}$$

$$r_{hitung} = 0,818$$

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$= \frac{0,818\sqrt{10-2}}{\sqrt{1-0,818^2}}$$

$$t_{hitung} = 4,022$$

Mencari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Jika dilihat pada distribusi t dengan  $dk = 10-2 = 8$  dan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh hasil 1,860

1. Membuat keputusan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan kaidah keputusan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid namun jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

Dan hasil perhitungan dari data diatas adalah:  $t_{hitung} = 4,022$  dan  $t_{tabel} = 1,860$

Maka hasil uji validitas untuk item pertanyaan nomor 1 adalah valid.

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas Dari Tiap Item Pertanyaan

No. Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Keterangan
1	0,818	4,022	1,86	Valid
2	0,617	2,217	1,86	Valid
3	0,569	1,957	1,86	Valid
4	0,768	3,391	1,86	Valid
5	0,845	4,469	1,86	Valid
6	0,606	2,154	1,86	Valid
7	0,687	2,674	1,86	Valid
8	0,704	2,803	1,86	Valid
9	0,592	2,077	1,86	Valid
10	0,698	2,756	1,86	Valid
11	0,59	2,066	1,86	Valid
12	0,704	2,803	1,86	Valid
13	0,73	3,021	1,86	Valid
14	0,687	2,674	1,86	Valid
15	0,929	7,1	1,86	Valid
16	0,684	2,652	1,86	Valid
17	0,883	5,32	1,86	Valid

Melakukan Uji-t dengan menggunakan rumus:

18	0,773	3,446	1,86	Valid
19	0,721	2,942	1,86	Valid
20	0,917	6,502	1,86	Valid
21	0,674	2,58	1,86	Valid
22	0,644	2,38	1,86	Valid
23	0,732	3,038	1,86	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan

### 3.2. UJI RELIABILITAS

Adapun tahapan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

Menghitung harga kolerasi setiap butir dengan rumus *Person Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$= \frac{(10 \times 3840) - (41 \times 915)}{\sqrt{[(10 \times 175) - 41^2][10 \times 85417) - 915^2]}}$$

$$r_{hitung} = 0,818$$

Melakukan Uji-t dengan menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{2rb}{1+rb}$$

$$= \frac{2 \times 0,818}{1+0,818}$$

$$t_{hitung} = 0,899$$

Mencari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Jika dilihat pada distribusi t dengan  $dk = 10-2 = 8$  dan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh hasil 1,860

Membuat keputusan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan kaidah keputusan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid namun jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

Dan hasil perhitungan dari data diatas adalah:  $t_{hitung} = 4,022$  dan  $t_{tabel} = 1,860$

Maka hasil uji validitas untuk item pertanyaan nomor 1 adalah valid.

Tabel 2 Hasil Pengujian Reliabilitas Dari Tiap Item Pertanyaan

No. Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{11}$	$r_{tabel}$	Keterangan
---------------------	--------------	----------	-------------	------------

1	0,818	0,899	0,632	Reliable
2	0,617	0,763	0,632	Reliable
3	0,569	0,725	0,632	Reliable
4	0,768	0,868	0,632	Reliable
5	0,845	0,915	0,632	Reliable
6	0,606	0,754	0,632	Reliable
7	0,687	0,814	0,632	Reliable
8	0,704	0,826	0,632	Reliable
9	0,592	0,743	0,632	Reliable
11	0,59	0,822	0,632	Reliable
12	0,704	0,742	0,632	Reliable
13	0,73	0,826	0,632	Reliable
14	0,687	0,843	0,632	Reliable
15	0,929	0,814	0,632	Reliable
16	0,684	0,963	0,632	Reliable
17	0,883	0,812	0,632	Reliable
18	0,773	0,908	0,632	Reliable
19	0,721	0,871	0,632	Reliable
20	0,917	0,837	0,632	Reliable
21	0,674	0,956	0,632	Reliable
22	0,644	0,805	0,632	Reliable
23	0,732	0,783	0,632	Reliable

Sumber: Hasil Perhitungan

### 3.3. Analisis Kesenjangan (GAP) Dan Rasio Kepuasan Terhadap Atribut Mutu

Tabel 3 Analisis GAP dan Rasio kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan jasa PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera

Pertanyaan Atribut Mutu	Rata-Rata Nilai Presepsi	Rata-Rata Nilai Harapan	Gap	Rasio Kepuasan
1	4,161	4,911	-0,750	0,847
2	3,893	4,571	-0,679	0,852

3	4,196	4,464	-0,268	0,940
4	3,821	4,393	-0,571	0,870
5	3,804	4,446	-0,643	0,855
6	4,125	4,286	-0,161	0,963
7	4,286	4,464	-0,179	0,990
8	4,268	4,464	-0,196	0,956
9	4,357	4,714	-0,357	0,924
10	4,393	4,464	-0,071	0,984
11	4,143	4,411	-0,268	0,939
12	4,286	4,429	-0,143	0,968
13	4,268	4,357	-0,089	0,980
14	4,411	4,482	-0,071	0,984
15	4,054	4,429	-0,375	0,915
16	4,482	4,536	-0,054	0,988
17	4,268	4,393	-0,125	0,972
18	4,375	4,500	-0,125	0,972
19	3,821	4,286	-0,464	0,892
20	3,625	4,464	-0,839	0,812
21	3,875	4,304	-0,429	0,900

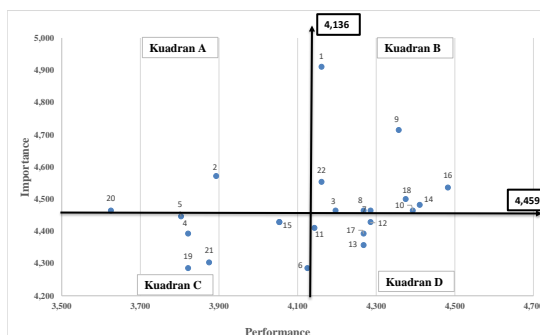
Sumber: Hasil Perhitungan

Dengan demikian dari Tabel .3 diperoleh atribut mutu yang perlu ditingkatkan yaitu atribut mutu yang memiliki nilai GAP negatif (-) dan rasio kepuasan pelanggan <1 yaitu seluruh atribut mutu dikarenakan nilai rata-rata harapan lebih besar dari pada nilai rata-rata persepsi dengan nilai gap yang hampir mendekati 0 adalah pertanyaan atribut 16 dengan nilai Gap -0,054 dan selanjutnya pada atribut ke 10 dan 14 dengan nilai -0,071. Dikarenakan perlunya prioritas dalam perbaikan atribut mutu.

### 3.4. Pengelompokan Atribut Hasil Kuesioner Dengan Metode IPA

Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisa atribut apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada metode *servqual* dapat terlihat secara kuantitatif seberapa besar nilai *gap* antara tingkat kepuasan (persepsi) pelanggan terhadap

tingkat harapan pelanggan, maka dalam metode IPA atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan diklasifikasikan sesuai dengan tingkat pengaruhnya dalam sebuah diagram kartesius.



Gambar 2 Diagram Kartesius Klasifikasi Tingkat Kepentingan

Dengan demikian dari Diagram Kartesius diperoleh atribut mutu yang perlu ditingkatkan yaitu atribut mutu yang masuk dalam kuadran A dan C. Adapun atribut mutu layanan jasa PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera yang perlu ditingkatkan sebanyak 8 atribut yaitu pertanyaan nomor 2, 4, 5, 6, 15, 19, 20, dan 21.

Tabel 4 Atribut Mutu Yang Perlu Ditingkatkan

No	Atribut Mutu
1	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman
2	Bengkel memiliki daftar harga service yang lengkap
3	Pemesanan sparepart dapat melalui telepon dan diantar ketempat tujuan
4	Proses jasa service yang tidak berbelit-belit
5	Adanya garansi yang diberikan bengkel terhadap pelanggan setelah diservice
6	Informasi yang anda dapatkan tentang bengkel PT. Yamaha Harapan Motor berisi keunggulan dari bengkel yang lain.
7	Beberapa orang merekomendasikan anda seputar bengkel PT. Yamaha Harapan Motor dengan menjelaskan kelebihan bengkel tersebut.
8	Rekomendasi yang anda dapatkan mengenai PT. Yamaha Harapan Motor memiliki informasi yang jelas.

### 3.5. Penyunan HOQ

### 3.5.1 Pembentukan Sub Matriks How's

Pembentukan sub matriks ini berisikan upaya-upaya yang dilakukan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya (What's). Berdasarkan identifikasi atribut mutu yang perlu ditingkatkan yang dibutuhkan oleh pelanggan, maka ditentukan tindakan perbaikan layanan di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera. Pembentukan sub matriks ini dilakukan dengan cara diskusi dengan pihak perusahaan. Layanan yang akan ditingkatkan atribut mutunya berdasarkan tindakan perbaikan yang dihasilkan oleh HOQ pada kolom How's

Tabel 5 Sub Matriks How's

No	Atribut Mutu	Perbaikan	Tindakan Perbaikan (How's)
1	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	Memperbaharui fasilitas ruang tunggu	- Membuat ruang tunggu yang nyaman - Menyediakan <i>welcome drink</i>
2	Bengkel memiliki daftar harga service yang lengkap	Perusahaan membuat spanduk/banner list harga service	Meletakkan <i>list harga service</i> di tempat pendaftaran/ <i>customer service</i>
3	Pemesanan sparepart dapat melalui telepon dan diantar ketempat tujuan	Perusahaan membuat spanduk/banner tentang pemesanan sparepart	<i>Customer service</i> menjelaskan fasilitas pemesanan sparepart melalui telepon
4	Proses jasa service yang tidak berbelit-belit	Meningkatkan kemampuan <i>customer service</i>	- Menginfokan biaya service secara terperinci - Mekanik mampu menjelaskan keadaan motor dengan baik dan jelas - <i>Customer service</i> menjelaskan garansi setelah melakukan pembayaran
5	Adanya garansi yang diberikan bengkel terhadap pelanggan setelah diservice	Perusahaan membuat spanduk/banner tentang adanya garansi disini	- Memberikan kartu garansi kepada pelanggan
6	Informasi yang anda dapatkan tentang bengkel PT. Yamaha harapan motor sejahtera berisi	Meningkatkan informasi terkait dengan kepuasan pelanggan	- Membuat suatu wadah untuk penilaian konsumen setiap sesudah melakukan service - Meletakkan/mempilkan <i>reward</i> yang

7	keunggulan dari bengkel yang lain. Beberapa orang merekomendasikan anda seputar bengkel PT. Yamaha harapan motor sejahtera dengan menjelaskan kelebihan bengkel tersebut	Membuat pertanyaan/kuesioner dari mana pelanggan mengetahui informasi bengkel	telah dicapai perusahaan  Memberikan kuesioner tentang informasi yang didapatkan dari pelanggan
8	Rekomendasi yang anda dapatkan mengenai PT. Yamaha harapan motor memiliki informasi yang jelas.	Membuat pertanyaan/kuesioner tentang sejauh mana pelanggan mengetahui informasi tentang bengkel	Memberikan kuesioner tentang informasi yang didapatkan dari pelanggan





### 3.6. BRAINSTROMING

memiliki informasi yang jelas? kuesioner tentang *Word Of Mouth*

Tabel 6 *Brainstroming HOQ*

Pertanyaan	Jawaban
Apakah fasilitas ruang tunggu sudah nyaman?	Belum, dikarenakan ruang tunggu yang tersedia belum memiliki fasilitas ruangan berAC dan perusahaan menyediakan welcome drink
Apakah bengkel memiliki daftar harga service yang lengkap?	Belum, maka dari itu perusahaan membuat dan meletakkan daftar harga service dan bisa dibantu oleh customer service dengan secara terperinci
Apakah perusahaan menyediakan pemesanan <i>sparepart</i> melalui telepon dan diantar ketempat tujuan?	Menyediakan, akan tetapi perusahaan memiliki peraturan jika pemesanan melalui telephone dan diantar dengan adanya minimum biaya <i>sparepart</i> yang dipesan dan setelah memesan dan diantar customer service atau kurir bisa menjelaskan tentang garansi dan memberikan kartu garansi
Apakah Proses jasa service tidak berbelit-belit?	Mekanik harus mampu menjelaskan tentang keadaan motor yang sedang melakukan service dan customer service mampu menjelaskan harga service dan <i>sparepart</i> yang akan dibeli
Apakah ada garansi yang diberikan bengkel terhadap pelanggan setelah diservice?	Ada, tetapi perusahaan memberikan garansi dengan menunjukan struk service dan hanya berlaku 7 hari. Mungkin perusahaan bisa membuatkan kartu garansi
Apakah anda mendapatkan Informasi tentang bengkel PT. Yamaha harapan motor sejahtera berisi keunggulan dari bengkel yang lain?	Menjelaskan tentang adanya pemesanan melalui telephone, mekanik handal dan mampu berkomunikasi dengan baik, adanya garansi setelah melakukan service dan pembelian <i>sparepart</i> , perusahaan bisa memberikan kuesioner tentang <i>Word Of Mouth</i> .
Apakah beberapa orang merekomendasikan anda seputar bengkel PT. Yamaha harapan motor sejahtera dengan menjelaskan kelebihan bengkel tersebut	Menjelaskan tentang adanya pemesanan melalui telephone, mekanik handal dan mampu berkomunikasi dengan baik, adanya garansi setelah melakukan service dan pembelian <i>sparepart</i> , perusahaan bisa memberikan kuesioner tentang <i>Word Of Mouth</i>
Apakah anda merekomendasi mengenai PT. Yamaha harapan motor	Iya, akan merekomendasikan tentang kekurangan dan kelebihan informasi yang didapat dari bengkel PT. Yamaha harapan motor dan perusahaan bisa memberikan

### 4. KESIMPULAN

Bedasarkan dari hasil pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan yaitu tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 82,7%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelanggan belum memenuhi target perusahaan sebesar 95% atau jumlah keluhan pelanggan sebesar 5%. Terdapat 8 atribut mutu yang diprioritaskan untuk ditingkatkan setelah dilakukan Importance Perfomance Analysis (IPA) yaitu atribut mutu yang berada di kuadran A dan C karena memiliki nilai perfomance negatif atau presepsi yang rendah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan usulan tindakan perbaikan yang dijadikan prioritas utama dari 8 atribut mutu hasil penelitian dan 12 tindakan perbaikan (How's) dengan nilai tertinggi yaitu pada perbaikan "Membuat ruang tunggu yang nyaman" dengan nilai prioritas 60,527% dan selengkapnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tahendrika, Abner. *Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Galesong Pratama Makasar*. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan Vol 1 No 3. 2015.
- [2] Sabriah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu*. eJurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 3 No 4. 2015.
- [3] Yesenia dan Edward H Siregar. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan KFC Di Tanggerang Selatan*. Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol 5 No 3. 2014.
- [4] Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, Dan Kano*. Jakarta. Indeks. 2018