

**STRATEGI PEMASARAN JASA DI BENGKEL GAWE REJO MOTOR
DENGAN METODE ANALISIS SERVQUAL DAN QFD**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



ANTONIUS DICKY LUKITO

16 06 08913

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

STRATEGI PEMASARAN JASA DI BENGKEL GAWA REJO MOTOR DENGAN METODE
SERVQUAL DAN QFD

yang disusun oleh

ANTONIUS DICKY LUKITO

160608913

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 13 Oktober 2021

Dosen Pembimbing 1 : Ir. B. Kristyanto, M.Eng., PhD.

Dosen Pembimbing 2 : Ir. B. Kristyanto, M.Eng., PhD.

Tim Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

: Ir. B. Kristyanto, M.Eng., PhD.

: Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

: DM.Ratna Tungga Dewa, SSi., MT.

Keterangan

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Yogyakarta, 13 Oktober 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Antonius Dicky Lukito

NPM : 160608913

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Strategi Pemasaran Jasa di Bengkel Gawe Rejo Motor dengan Metode Analisis SWOT dan QFD" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2020/2021 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang ada termasuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 September 2021

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow rectangular official stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top, the text 'METRAJ TEMPEL' in the middle, and a unique identification number '3442532' at the bottom. The signature is written in a cursive style across the stamp.

Antonius Dicky Lukito

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia dan rahmat-Nya yang telah membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Strategi Pemasaran Jasa di Bengkel Gawe Rejo Motor dengan Metode Analisis SERVQUAL dan QFD” ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri. Dalam proses pembuatan laporan ini, melibatkan banyak pihak yang membantu penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa membimbing dan menyertai penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan anggota keluarga penulis yang memotivasi dan mendukung penulis dalam penyusunan laporan akhir.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Kristyanto Bernadus., Ir., M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Sungkono selaku pemilik Bengkel Gawe Rejo Motor yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
6. Teman – teman terdekat : Dewo, Hofdam, Aldi, Tangi, Andrew, Gabriel, Dimas, Bayu, Ardo, Wisnu, Kevin dan teman-teman Industri lainnya.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir baik secara langsung maupun tidak langsung.

Yogyakarta, 30 September 2021

Antonius Dicky Lukito

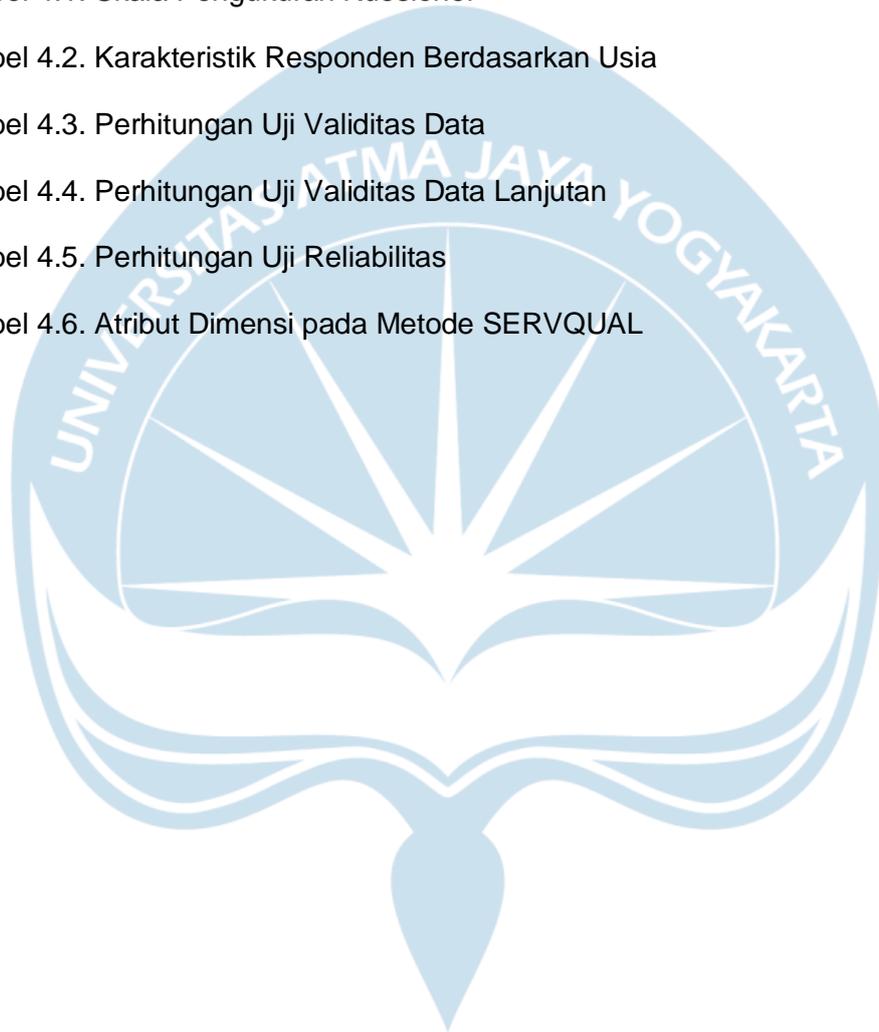
DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
	PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
	KATA PENGANTAR	iv
	DAFTAR ISI	v
	DAFTAR TABEL	vii
	DAFTAR GAMBAR	viii
	DAFTAR LAMPIRAN	ix
	INTISARI	x
1.	PEDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Rumusan Masalah	3
1.3.	Tujuan	3
1.4.	Batasan Masalah	3
2.	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	5
2.1.	Tinjauan Pustaka	5
2.2.	Dasar Teori	8
3.	METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1.	Tahap Pendahuluan	15
3.2.	Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Studi Literatur	15
3.4.	Perancangan Kuesioner Pendahuluan	15
3.5.	Penyebaran Sampel Kuesioner	16
3.6.	Uji Validitas	16
3.7.	Uji Reliabilitas	16
3.8.	Penyebaran Kuesioner Lanjutan	16

3.9.	Pengumpulan Data dengan <i>Owner</i> Bengkel Gawe Rejo Motor	16
3.10.	Pengolahan Data	16
3.11.	Usulan Perbaikan dengan Hasil QFD	17
3.12.	Implementasi	17
3.13.	Evaluasi	17
3.14.	Kesimpulan dan Saran	17
4.	PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	18
4.1.	Profil Perusahaan	18
4.2.	Data	19
4.3.	Pengujian Kuesioner	23
4.4.	Analisis Metode SERVQUAL	25
5.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	27
5.1.	Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Usulan Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Hasil Diskusi dengan Pemilik Bengkel Gawe Rejo Motor	27
6.	PENUTUP	40
6.1.	Kesimpulan	40
6.2.	Saran	41
	DAFTAR PUSTAKA	xi
	LAMPIRAN	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Pustaka	7
Tabel 2.2. Simbol <i>Correlation Matrix</i>	11
Tabel 2.3. Simbol <i>Correlation Roof Matrix</i>	12
Tabel 4.1. Skala Pengukuran Kuesioner	19
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	21
Tabel 4.3. Perhitungan Uji Validitas Data	24
Tabel 4.4. Perhitungan Uji Validitas Data Lanjutan	24
Tabel 4.5. Perhitungan Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.6. Atribut Dimensi pada Metode SERVQUAL	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model <i>House of Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1. Metodologi Penelitian	14
Gambar 4.1. Lokasi Bengkel Gawe Rejo Motor	18
Gambar 4.2. Penyebaran Kuesioner Secara <i>Online</i>	20
Gambar 4.3. Diagram Perbandingan Pengunjung Bengkel Menurut Jenis Kelamin	21
Gambar 4.4. Diagram Perbandingan Pengunjung Bengkel Menurut Pekerjaan	22
Gambar 4.5. Diagram Perbandingan Pengunjung Bengkel Menurut Gaji Konsumen	22
Gambar 4.6. Diagram Perbandingan Pengunjung Bengkel Menurut Penggunaan Jasa Bengkel Resmi	26
Gambar 5.1. <i>House of Quality</i> pada Bengkel Gawe Rejo Motor	28
Gambar 5.2. <i>Matriks Customer Requirements</i>	29
Gambar 5.3. <i>Matriks Functional Requirements</i>	30
Gambar 5.4. <i>Matriks Hubungan Customer Requirments dan Functional Requirements</i>	32
Gambar 5.5. <i>Matriks Competitive Analysis</i>	33
Gambar 5.6. <i>Desain Kartu Garansi Servis</i>	35
Gambar 5.7. Proses Bisnis pada Usulan Perbaikan Inisiatif Karyawan dalam Menanggapi Keluhan Konsumen	36
Gambar 5.8. Usulan WhatsApps untuk Bengkel Gawe Rejo Motor	37
Gambar 5.9. Usulan Instagram untuk Bengkel Gawe Rejo Motor	37
Gambar 5.10. Usulan <i>Facebook</i> untuk Bengkel Gawe Rejo Motor	38
Gambar 5.11. Usulan Perbaikan untuk Bengkel Gawe Rejo Motor	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	xiii
Lampiran 2. Surat izin Penelitian Tugas Akhir oleh <i>Owner</i> Bengkel Gawe Rejo Motor	xviii
Lampiran 3. Foto bersama pemilik Bengkel Gawe Rejo Motor	xix
Lampiran 4. Foto responden yang mengisi kuesioner 1	xx
Lampiran 5. Foto responden yang mengisi kuesioner 2	xx
Lampiran 6. Foto responden yang mengisi kuesioner 3	xxi
Lampiran 7. Foto responden yang mengisi kuesioner 4	xxi
Lampiran 8. Foto responden yang mengisi kuesioner 5	xxii
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian	xxiii
Lampiran 10. Data Responden	xxvi
Lampiran 11. Data responden berdasarkan kepentingan	xxxi
Lampiran 12. Data responden berdasarkan kepuasan	xxxv

INTISARI

Perkembangan otomotif diberbagai daerah sangat pesat termasuk di Kota Magelang sehingga menyebabkan meningkatnya peminat kendaraan bermotor khususnya roda dua. Oleh karena itu, banyak orang yang menggunakan jasa bengkel motor untuk merawat ataupun memperbaiki motornya. Bengkel Gawe Rejo Motor merupakan sebuah bengkel motor yang menyediakan jasa maupun *spareparts* motor yang cukup lengkap dan memiliki berbagai macam varian *merk* dengan harga yang terjangkau.

Permasalahan yang akan diteliti dan diselesaikan pada penelitian ini adalah kurangnya minat konsumen untuk berbelanja pada Bengkel Gawe Rejo Motor yang berdampak pada pendapatan rata-rata penjualan per bulan sehingga tujuan dari penelitian ini adalah mencari atribut-atribut yang sesuai untuk perbaikan pelayanan di Bengkel Gawe Rejo Motor dengan mengutamakan keinginan konsumen berdasarkan hasil dari kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu SERVQUAL dengan lima dimensi dan QFD (*Quality Function Deployment*).

Hasil dari penelitian ini didapatkan empat atribut yang harus dilakukan perbaikan. Perbaikan-perbaikan tersebut adalah pelayanan cepat, garansi servis, inisiatif karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen, kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan bengkel. Berdasarkan hal tersebut yang perlu dilakukan perbaikan memiliki beberapa usulan perbaikan diantaranya adalah memberikan *training* pada mekanik baru, memberikan garansi servis dengan membuat kartu garansi servis untuk konsumen, membuat SOP (*Standard Operasional Procedure*), membuat beberapa akun media sosial.

KATA KUNCI : SERVQUAL, QFD.