

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* DI PROTECT AUTO CARE &
SERVICE YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



Christian Adi Arsana

18 06 09640

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PROTECT AUTO
CARE & SERVICE YOGYAKARTA

yang disusun oleh
Christian Adi Arsana
18 06 09640

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 17 Februari 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Baju Bawono, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Baju Bawono, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yosef Daryanto, S.T., M.Sc. Ph.D	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 17 Februari 2023
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan,

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Adi Arsana

NPM : 18 06 09640

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI PROTECT AUTO CARE & SERVICE YOGYAKARTA” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 17 Februari 2023

Yang menyatakan,

A 3000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '3000', 'METAL', and 'TEMPEL'. The serial number '5A545AJX01204510' is visible at the bottom.

Christian Adi Arsana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis haturkan karena telah memberikan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* Di Protect Auto Care & Service Yogyakarta” dengan baik serta tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan mencapai gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak melibatkan pihak yang telah mendukung dalam melakukan penyusunan naskah. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., Dr.Eng. selaku Kepala Departemen Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Lenny Halim, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun naskah Tugas Akhir.
5. Bapak Yosef Daryanto, S.T.,M.Sc. Ph.D selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc. selaku Dosen Penguji 2.
6. Ibu Siti selaku pimpinan bengkel Protect Auto Care & Service yang telah memberikan izin serta mendampingi selama proses penelitian dalam melakukan pengambilan data untuk Tugas Akhir.
7. Bapak Kris selaku kepala mekanik bengkel Protect Auto Care & Service yang telah menyediakan waktu dalam mendukung proses pengambilan data dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Seluruh karyawan bengkel Protect Auto Care & Service yang telah membantu selama proses penelitian berlangsung.
9. Keluarga, sahabat, dan teman-teman serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan yang telah memberikan dukungan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.

Penulis mengetahui dan memohon maaf jika masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir. Maka dari itu penulis sangat membutuhkan saran serta kritik dari pembaca untuk memperbaiki laporan ini. Penulis berharap supaya penelitian yang telah dilakukan dapat berguna bagi bengkel Protect Auto Care & Service serta perkembangan penelitian di masa depan.

Yogyakarta, 17 Februari 2023



Christian Adi Arsana

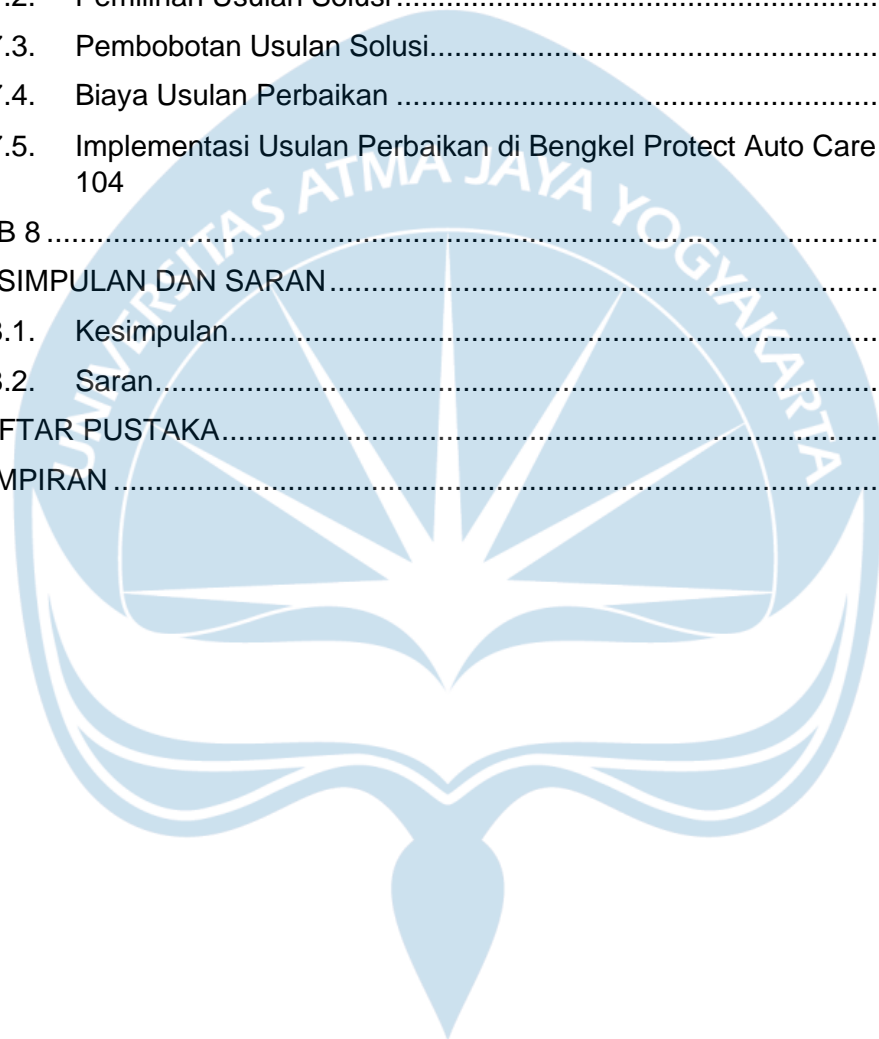


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
BAB 2.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.2. Penelitian Sekarang.....	9
2.2. Dasar Teori.....	9
2.2.1. Jasa.....	9
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	10
2.2.3. Kualitas Jasa.....	11
2.2.4. Variabel Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.5. Kepuasan.....	12
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.7. Metode <i>Service Quality</i>	13
2.2.8. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
2.2.9. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	15
2.2.10. Metode <i>Seven Tools</i>	16
2.2.11. Metode <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	20
BAB 3.....	23
METODOLOGI.....	23

3.1.	Tahap-Tahap Penelitian	23
3.1.1.	Tahap Identifikasi Peluang Permasalahan	23
3.1.2.	Tahap Perumusan Masalah	24
3.1.3.	Tahap Perancangan Usulan Solusi	25
3.1.4.	Tahap Pemilihan Usulan Solusi.....	26
3.1.5.	Tahap Implementasi.....	27
3.2.	Instrumen Penelitian	27
3.3.	Keunikan Penelitian	28
3.4.	Metode Terpilih.....	29
BAB 4	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1.	Gambaran Umum Bengkel Protect Auto Care & Service	31
4.1.1.	Sejarah Singkat Bengkel Protect Auto Care & Service.....	31
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3.	Fasilitas Perusahaan.....	32
4.1.4.	Kode Etik Penelitian	36
4.1.5.	Kode Etik Perusahaan	37
4.1.6.	Proses Bisnis Perusahaan	37
4.2.	Data Responden.....	39
BAB 5	43
PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN DAN DATA.....		43
5.1.	Penentuan Atribut Penelitian	43
5.1.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer</i>	43
5.1.2.	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer</i>	50
5.1.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pimpinan dan Karyawan	52
5.1.4.	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Pimpinan dan Karyawan.....	58
BAB 6	62
ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL PROTECT AUTO CARE & SERVICE.....		62
6.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	62
6.2.	Pengolahan Data <i>Customer</i> Dengan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> 67	
6.3.	Pengolahan Data Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> . 69	
6.4.	Pengolahan Data Pimpinan dan Karyawan Dengan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	72
6.5.	Pengolahan Data Pimpinan dan Karyawan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	74

6.6.	Alternatif Saran Perbaikan Metode <i>Service Quality</i>	76
6.7.	Analisis Permasalahan Dengan Metode <i>Fishbone Diagram</i>	77
6.8.	Perancangan Alternatif Usulan Solusi.....	80
BAB 7	85
USULAN DAN IMPLEMENTASI PERBAIKAN	85
7.1.	Usulan Perbaikan	85
7.2.	Pemilihan Usulan Solusi	88
7.3.	Pembobotan Usulan Solusi.....	100
7.4.	Biaya Usulan Perbaikan	103
7.5.	Implementasi Usulan Perbaikan di Bengkel Protect Auto Care & Service 104	
BAB 8	106
KESIMPULAN DAN SARAN	106
8.1.	Kesimpulan.....	106
8.2.	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	109



DAFTAR TABEL

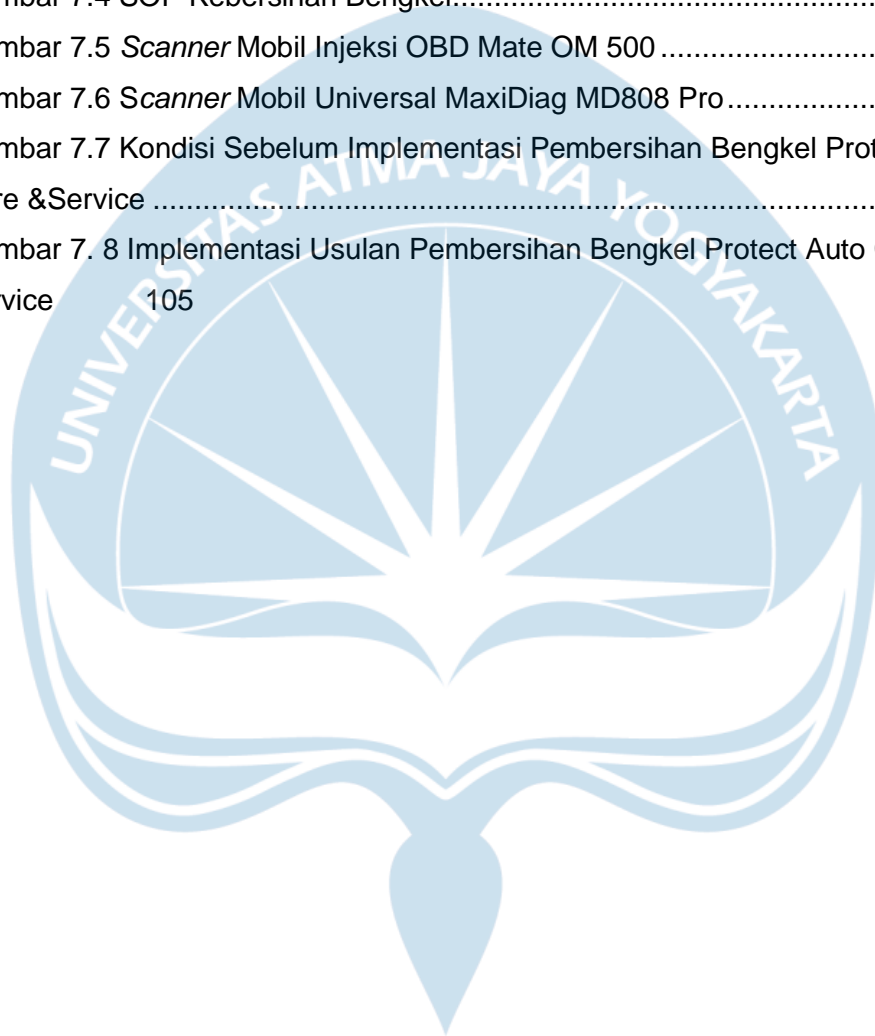
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
Tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan	14
Tabel 2.4 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	22
Tabel 3.1 Keterangan Nilai Persepsi dan Harapan	28
Tabel 3.2 Keterangan Nilai Tingkat Kepentingan	28
Tabel 3.3 Metode Terpilih	29
Tabel 4.1 Demografi Responden <i>Customer</i>	39
Tabel 4.2 Demografi Responden Pimpinan dan Karyawan	40
Tabel 4.3 Ulasan <i>Google Review</i>	40
Tabel 5.1 Uji Validitas Persepsi <i>Customer</i>	44
Tabel 5.2 <i>Case Processing Summary</i> Persepsi <i>Customer</i>	45
Tabel 5.3 <i>Reliability Statistic</i> Persepsi <i>Customer</i>	45
Tabel 5.4 <i>Item Total Statistics</i> Persepsi <i>Customer</i>	45
Tabel 5.5 Uji Validitas Harapan <i>Customer</i>	46
Tabel 5.6 <i>Case Processing Summary</i> Harapan <i>Customer</i>	47
Tabel 5.7 <i>Reliability Statistic</i> Harapan <i>Customer</i>	47
Tabel 5.8 <i>Item Total Statistics</i> Harapan <i>Customer</i>	47
Tabel 5.9 Uji Validitas Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	48
Tabel 5.10 <i>Case Processing Summary</i> Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	49
Tabel 5.11 <i>Reliability Statistic</i> Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	49
Tabel 5.12 <i>Item Total Statistics</i> Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	49
Tabel 5.13 Uji Validitas Persepsi Pimpinan dan Karyawan	53
Tabel 5.14 <i>Case Processing Summary</i> Persepsi Pimpinan dan Karyawan.....	53
Tabel 5.15 <i>Reliability Statistic</i> Persepsi Pimpinan dan Karyawan	53
Tabel 5.16 <i>Item Total Statistics</i> Persepsi Pimpinan dan Karyawan.....	54
Tabel 5.17 Uji Validitas Harapan Pimpinan dan Karyawan	55
Tabel 5.18 <i>Case Processing Summary</i> Harapan Pimpinan dan Karyawan.....	55
Tabel 5.19 <i>Reliability Statistic</i> Harapan Pimpinan dan Karyawan	56
Tabel 5.20 <i>Item Total Statistics</i> Harapan Pimpinan dan Karyawan	56
Tabel 5.21 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pimpinan dan Karyawan.....	57
Tabel 5.22 <i>Case Processing Summary</i> Tingkat Kepentingan Pimpinan dan Karyawan	57

Tabel 5.23 <i>Reliability Statistic</i> Tingkat Kepentingan Pimpinan dan Karyawan	58
Tabel 5.24 <i>Item Total Statistics</i> Tingkat Kepentingan Pimpinan dan Karyawan	58
Tabel 6.1 Perhitungan GAP <i>Customer</i> Kualitas Pelayanan di Bengkel Protect Auto Care & Service	67
Tabel 6.2 Perhitungan Persepsi dan Tingkat Kepentingan di Bengkel Protect Auto Care & Service (<i>Customer</i>).....	70
Tabel 6.3 Perhitungan GAP Pimpinan dan Karyawan Kualitas Pelayanan di Bengkel Protect Auto Care & Service	73
Tabel 6.4 Perhitungan Persepsi dan Tingkat Kepentingan di Bengkel Protect Auto Care & Service (Pimpinan dan Karyawan).....	74
Tabel 6. 5 Alternatif Saran Perbaikan Metode <i>Service Quality</i>	76
Tabel 6.6 Alternatif Usulan Solusi Atribut A01.....	81
Tabel 6. 7 Alternatif Usulan Solusi Atribut A02.....	82
Tabel 6.8 Alternatif Usulan Solusi Atribut A06.....	83
Tabel 6.9 Alternatif Usulan Solusi Atribut A12.....	84
Tabel 7.1 Usulan Perbaikan Pada Bengkel Protect Auto Care & Service.....	85
Tabel 7.2 Jadwal Piket Kebersihan Bengkel Protect Auto Care & Service	89
Tabel 7.3 Jadwal Piket Beserta Nama	90
Tabel 7.4 Penggunaan Alat Kebersihan.....	90
Tabel 7.5 Profit Penambahan Karyawan.....	94
Tabel 7.6 Jadwal Pelatihan Karyawan	96
Tabel 7.7 Usulan Solusi Penambahan Alat Kerja.....	98
Tabel 7.8 Aktivitas Sebelum Penambahan Mekanik dan <i>Scanner</i>	99
Tabel 7.9 Aktivitas Sesudah Penambahan Mekanik dan <i>Scanner</i>	99
Tabel 7.10 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Penambahan	100
Tabel 7.11 Perbandingan Kriteria Atribut	101
Tabel 7.12 Perbandingan Atribut Kualitas	101
Tabel 7.13 Perbandingan Atribut Waktu	101
Tabel 7.14 Perbandingan Atribut Biaya.....	101
Tabel 7.15 Matriks Penilaian Kriteria Atribut	102
Tabel 7.16 Matriks Penilaian Atribut Kualitas	102
Tabel 7.17 Matriks Penilaian Atribut Waktu.....	102
Tabel 7.18 Matriks Penilaian Atribut Biaya.....	102
Tabel 7.19 Urutan Prioritas Solusi Alternatif.....	103
Tabel 7.20 Biaya Usulan Perbaikan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	15
Gambar 2.2 Contoh <i>Check Sheet</i>	17
Gambar 2.3 Contoh <i>Fishbone Diagram</i>	17
Gambar 2.4 Contoh Diagram Pareto.....	18
Gambar 2.5 Contoh Histogram	18
Gambar 2.6 Contoh Peta Kendali	19
Gambar 2.7 Contoh <i>Scatter Diagram</i>	20
Gambar 2.8 Contoh <i>Flowchart</i>	20
Gambar 3.1 Tahap Identifikasi Peluang Permasalahan	24
Gambar 3.2 Tahap Perumusan Masalah	25
Gambar 3.3 Tahap Perancangan Usulan Solusi	26
Gambar 3. 4 Tahap Pemilihan Usulan Solusi.....	26
Gambar 3.5 Tahap Implementasi.....	27
Gambar 4.1 Ruang Penerimaan <i>Customer</i>	33
Gambar 4. 2 Ruang Kasir	33
Gambar 4.3 Stasiun Kerja.....	34
Gambar 4.4 Tempat Peralatan.....	34
Gambar 4.5 Tempat Parkir	35
Gambar 4.6 Ruang Tunggu	36
Gambar 4.7 Gudang.....	36
Gambar 4.8 Proses Bisnis Service Mobil	38
Gambar 6.1 <i>Pie Chart</i> Usia Responden <i>Customer</i>	62
Gambar 6.2 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden <i>Customer</i>	63
Gambar 6.3 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden <i>Customer</i>	63
Gambar 6.4 <i>Pie Chart</i> Tujuan Kunjungan Responden <i>Customer</i>	64
Gambar 6.5 <i>Pie Chart</i> Usia Responden Karyawan dan Pimpinan.....	65
Gambar 6.6 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden Karyawan dan Pimpinan..	65
Gambar 6.7 <i>Pie Chart</i> Jabatan Responden Karyawan dan Pimpinan	66
Gambar 6.8 <i>Pie Chart</i> Lama Bekerja Responden Karyawan dan Pimpinan..	66
Gambar 6.9 Matriks IPA Bengkel Protect Auto Care & Service (<i>Customer</i>) ..	71
Gambar 6.10 Matriks IPA Bengkel Protect Auto Care & Service (Pimpinan dan Karyawan) ..	75
Gambar 6.11 <i>Fishbone Diagram</i> A01.....	77

Gambar 6.12 <i>Fishbone Diagram</i> A02.....	78
Gambar 6.13 <i>Fishbone Diagram</i> A06.....	79
Gambar 6.14 <i>Fishbone Diagram</i> A12.....	79
Gambar 7.1 Usulan Sapu dan Serok	91
Gambar 7.2 Usulan Alat Pel	92
Gambar 7.3 Usulan Cairan Pembersih Lantai.....	92
Gambar 7.4 SOP Kebersihan Bengkel.....	93
Gambar 7.5 <i>Scanner</i> Mobil Injeksi OBD Mate OM 500	97
Gambar 7.6 <i>Scanner</i> Mobil Universal MaxiDiag MD808 Pro.....	98
Gambar 7.7 Kondisi Sebelum Implementasi Pembersihan Bengkel Protect Auto Care &Service	105
Gambar 7. 8 Implementasi Usulan Pembersihan Bengkel Protect Auto Care & Service	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Influence Diagram</i>	109
Lampiran 2 Foto Lokasi Bengkel Protect Auto Care & Service.....	110
Lampiran 3 Foto Responden	111
Lampiran 4 Kuesioner.....	112
Lampiran 5. Hasil Analisis Turnitin.....	133



INTISARI

Bengkel Protect Auto Care & Service merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yaitu dengan memberikan pelayanan berupa *service* mobil dan menjual berbagai *sparepart* yang dibutuhkan. Permasalahan yang ada pada bengkel Protect Auto Care & Service berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh *customer*. Dengan adanya keluhan serta permasalahan yang ada, maka bengkel Protect Auto Care & Service ingin mencari akar dari permasalahan dari keluhan yang dirasakan oleh *customer* serta akan memberikan perbaikan pada kualitas pelayanan yang dirasa kurang. Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memberikan rancangan usulan perbaikan dari keluhan *customer*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel Protect Auto Care & Service.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu *customer*, karyawan dan pimpinan. Responden *customer* berjumlah 110 orang, responden karyawan berjumlah 11 orang dan responden pimpinan berjumlah 1 orang. Kuesioner yang disebarkan memiliki 5 buah dimensi dengan total pernyataan sebanyak 20 buah, serta terdapat 2 buah pertanyaan terbuka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Service Quality* yang digunakan untuk menentukan nilai GAP dari persepsi dan harapan, *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dari persepsi dan tingkat kepentingan, serta metode *Fishbone Diagram* yang digunakan untuk menentukan akar permasalahan.

Dari penelitian yang sudah dilakukan didapatkan GAP terbesar dengan nilai -0,74 pada atribut A04 yaitu mengenai peralatan yang digunakan pada bengkel. Pada perhitungan metode IPA didapatkan atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu mengenai kondisi bengkel bersih dan rapi (A01), kondisi fasilitas pendukung (ruang tunggu, toilet) nyaman dan bersih (A02) memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A06) dan permasalahan dan keluhan ditangani dengan cepat dan tepat (12). Terdapat solusi alternatif yang didapatkan berdasarkan akar permasalahan yang ditemukan pada *Fishbone Diagram* yaitu memberikan jadwal piket kebersihan, memberikan penambahan karyawan, memberikan pelatihan kepada karyawan, dan memberikan penambahan alat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Fishbone Diagram*