

**THE IMPROVEMENT OF QUALITY SERVICE BY USING SERVQUAL INTEGRATION AND
IMPORTANT PERFORMANCE ANALISYS (IPA) METHOD IN PT. MURNI BERLIAN
MITSUBISHI WORKSHOP PALANGKA RAYA
IN THE YEAR 2017**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL DAN
METODE IMPORTANT PERFORMANCE ANALISYS (IPA)” PADA BENGKEL PT. MURNI BERLIAN
MOTOR MITSUBISHI PALANGKA RAYA TAHUN 2017**

Ardy Wiranata¹, Debora²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Universitas Palangka Raya

²Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Universitas Palangka Raya

E-mail: ardypmkupr@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to measure the extent of the gap (distance) between the perceptions and the customer expectations of the PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya workshop in the year 2017 of service quality attributes depicted in figures. The result of the measurement is then analyzed by the important performance analisis method So that later can be known which attribute is a priority scale that must be fixed immediately. This research is descriptive qualitative research with descriptive research approach, and done in workshop of PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya with amount of sample counted 70 customer, with sampling using purposive sampling technique. Instruments prior to conducting the experiment were conducted in PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya with 30 respondents. The data collecting method used in this research is by using questionnaire instrument in the form of questionnaire of perception and questionnaire of expectation of data from instrument result then processed servqual method to know how big value of gap (GAP) between perception and expectation of customer, after obtained result in the form of value from value GAP is then the results of these values are processed again with the method of important performance analisis in order to know which service attributes are a priority and urgent that must be addressed in the near future. The test was performed with the help of computer application program SPSS Statistics 17.0 for windows.

Keywords: *The Perceptions and Customer Expectations, Important Performance Analisis Method, Improvement of Service Quality*

PENDAHULUAN

Berbagai bisnis jasa yang banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Diantaranya adalah asuransi, telekomunikasi, hiburan, pendidikan, jasa finansial, dan jasa reparasi. Itu baru sebagian dari sekian banyak jenis jasa yang berkembang dewasa ini. Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa khususnya jasa perbengkelan mobil. Pelayanan jasa perbengkelan merupakan salah satu jasa yang paling bergairah saat ini terlihat dari jumlah bengkel resmi di Indonesia salah satunya disini yaitu bengkel mitsubishi yang pada Mei 2016 ini sudah mencapai 60 unit service bus, 35 unit *motorbike service* dan 113 bengkel resmi (mitsubishi-service-indonesia.com). Diakses pada tanggal 23 September 2016.

Khususnya di wilayah Kalimantan Tengah, bengkel resmi Mitsubishi sudah mencapai 3 bengkel dan akan terus meningkat setiap tahunnya, melihat semakin pesatnya jumlah bengkel persaingan pun tidak bisa dihindari. Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara digunakan pelaku usaha jasa ini agar dapat membuat pengguna jasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tersebut datang lagi menggunakan jasa bengkel tersebut. Meskipun begitu tetap saja ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut, dengan adanya protes-protes kecil sehingga membuat pelanggan tidak nyaman dan tidak mau kembali lagi menggunakan jasa dari bengkel tersebut.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). manajemen mengambil inisiatif untuk lebih dekat dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, adapun upaya yang digunakan diantaranya menghubungi para pelanggan setelah *service* mobil atau kendaraannya, serta menerapkan sifit pagi bagi pekerja agar pelanggan yang datang pagi tidak menunggu terlalu lama. Berbagai inovasi dilakukan perusahaan agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa bengkel. Namun cara dari bengkel tersebut dirasa belum terlalu efektif untuk mengetahui keinginan dan harapan dari pelanggan secara langsung.

Dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi *customer* dalam hal ini yang meliputi dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian), *responsiveness* (daya tanggap).

Kebanyakan *customer* berpendapat bahwa fasilitas *service* sudah baik tetapi belum maksimal, terkadang tidak tersedianya suku cadang di beberapa item menyebabkan kurang puasnya *customer*, penampilan dan kebersihan *workshop* yang kurang maksimal kebersihannya, kecepatan kasir dalam memproses pembayaran, ketepatan penyelesaian pekerjaan yang belum maksimal.

Dari berbagai permasalahan yang ditemukan oleh peneliti bahwa masih kurang maksimal dalam pelayanan pelanggan, dalam hal ini terkait dengan dimensi kualitas yang diberikan oleh bengkel PT Murni Berlian Motor Palangka Raya. Meskipun sebenarnya sudah ada upaya peningkatan kualitas pelayanan dari pihak management yaitu berupa penyebaran koesioner namun ternyata hal tersebut masih belum bisa menjawab apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Maka dari itu demi adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan di bengkel PT.Murni Berlian Motor peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan jasa dengan menggunakan "Integrasi *Service Quality* Dan Metode *Important Performance Analysis* (IPA) pada Bengkel PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya tahun 2017 menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengetahui GAP antara atribut-atribut persepsi dan harapan pelanggan disaring melalui *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut mana yang lebih prioritas.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, tingkat kualitas pengguna dilihat berdasarkan *user-approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, model *servqual*, yang penggunaannya memang dirancang khusus untuk industri jasa dan memandang kualitas layanan jasa sebagai fungsi dari kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, dipandang sebagai model yang cukup tepat untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa.

Sedangkan model *important performance analysis* dapat diketahui ada dua atribut utama yang menentukan kepuasan pengguna yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi penggunaan terhadap kinerja dari produk/produsen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *importance performance analysis* ini membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja instansi) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu instansi (Subekti, 2007). *Important performance analysis* dapat memberikan sebuah cara terstruktur untuk dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan area-area yang "lemah" serta menuntun perusahaan untuk membangun sebuah konsep pengembangan kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

OBSERVASI

Langkah-langkah observasi adalah:

Mengamati situasi dan kondisi yang terjadi di bengkel PT Murni Berlian Motor Melakukan interview dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di Bengkel PT Murni Berlian Motor Mitsubishi.

KUISIONER

Menurut Umar (2005) kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut, kuesioner berisi tentang seputar pertanyaan yang mewakili semua dimensi dari

servis quality yaitu *tangible*, *emphaty*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*, kuesioner nanti ada dua macam yaitu kuesioner untuk harapan responden bengkel PT Murni berlian Motor Mitsubishi kota Palangka Raya akan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui persepsi atau penilaian konsumen saat ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bengkel PT Murni Berlian Motor Mitsubishi kota Palangka Raya.

STUDI LITERATUR

Studi literatur dilakukan untuk memperoleh teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada sehingga dapat dicari solusi pemecahannya. Literatur yang dipelajari antara lain: Literatur yang bersumber dari bengkel PT Murni Berlian Motor Mitsubishi kota Palangka Raya, Literatur mengenai *service quality* dan *important performance analisis*, Jurnal karya ilmiah mengenai *service quality* dan *important performance analisis*.

POPULASI

Yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh customer PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya pada Februari 2017 yaitu berjumlah 225 responden.

SAMPEL

Menurut Arikunto (2006:19) sampel diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan cara *purposive sampling* adalah teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2012:126).

TEKNIK SLOVIN

Adalah suatu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah banyaknya sampel yang diperlukan pada suatu penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

N = Ukuran populasi.

e = Error level (tingkat kersalahan). Kesalahan sampel yang masih bisa di toleir sebesar 10%.

Ukuran populasi (N) diambil dari jumlah pelanggan bengkel pada bulan februari tahun 2017 berjumlah 225 pelanggan, sehingga sampel yang didapat berjumlah:

$$n = \frac{225}{1 + (225 \times 0,01)} \\ = 69,23$$

Untuk memudahkan perhitungan, maka jumlah sampel di bulatkan menjadi 70.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penyebaran koesioner kepada pelanggan PT.Murni berlian motor sebanyak 70 kustomer, dihitung nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan yang mewakili kelima dimensi *service quality* pada tingkat persepsi dan tingkat harapan. Kemudian dicari selisih setiap atribut pertanyaannya. Berikut adalah tabel yang menunjukkan selisih (gap 5) antara tingkat persepsi dan tingkat harapan:

Tabel 1. Selisih (Gap 5) Antara Tingkat Persepsi Dan Tingkat Harapan

| NO | Atribut pertanyaan | Nilai persepsi | Nilai harapan | Gap (P-H) |
|----|--|----------------|---------------|-----------|
| 1 | Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu(disiapkan TV, pengharum ruangan, majalah/koran dan wiffi) | 4,9287 | 4,9285 | 0 |

| | | | | |
|-----|--|--------|--------|---------|
| 2 | Ketersediaan dan kelengkapan suku cadang | 3,5 | 4,8857 | -1,3857 |
| 3 | Jarak antara ruang tunggu dan kantin yang dekat | 3,8714 | 4,8714 | -1 |
| 4. | Sarana parkir yang memadai | 3,8428 | 4,6142 | -0,7714 |
| 5. | Mekanik berpenampilan bersih dan rapi | 4,8142 | 4,7 | 0,1142 |
| 6. | Staff bisa menjelaskan mengenai perbaikan, biaya dan estimasi waktu kepada pelanggan | 4,7714 | 4,7142 | 0,0572 |
| 7. | Fasilitas servis yang bersih | 3,8285 | 4,7857 | -0,9572 |
| 8. | Kebersihan workshop(tidak ada ceceran oli di lantai) | 3,9 | 4,7285 | -0,8285 |
| 9. | keramahan dan kesopanan satpam bengkel | 3,5142 | 4,7428 | -1,2286 |
| 10 | Adanya garansi service | 3,9 | 4,7428 | -0,8428 |
| 11. | Kemudahan Penanganan claim/ complain | 4,0857 | 4,7857 | -0,7 |
| 12. | keramahan petugas frontline | 3,9571 | 4,6 | -0,6429 |
| 13. | Penampilan workshop (alat kerja tersusun rapi) | 3,5714 | 4,9142 | -1,3428 |

| | | | | |
|-----|---|--------|--------|---------|
| 14. | Pemberian diskon jasa/ spare part pada hari besar | 3,3428 | 4,7857 | -1,4429 |
| 15 | Staff mekanik memberikan informasi masalah diluar order | 3,4571 | 4,8285 | -1,3714 |
| 16 | Mekanik dapat berkomunikasi dengan customer | 4 | 4,7285 | -0,7285 |
| 17. | Ketepatan waktu pengerjaan dan waktu menyelesaikan service | 3,5571 | 4,8714 | -1,9286 |
| 18. | Kemudahan dalam melaksanakan perbaikan | 2,9428 | 4,8571 | -1,9714 |
| 19. | Kecepatan petugas dalam melayani langsung pelanggan yang datang | 3,2571 | 4,8428 | -2,0143 |
| 20. | Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service | 3,4142 | 4,8428 | -1,4286 |
| 21. | Kebersihan kendaraan setelah diperbaiki | 3,4571 | 4,6857 | -1,2286 |

Sumber: Data Olahan Tahun 2017

PENGOLAHAN DATA DENGAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS*)

Perhitungan Tingkat Kepentingan (Kinerja Pelayanan dan Tingkat Harapan Pengguna)

Setelah diketahui *score servqual* selanjutnya dilakukan analisis kepentingan-kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan bengkel PT.Murni Berlian Motor berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut pengguna. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan oleh PT.Murni Berlian Motor berkaitan dengan posisi atribut. Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, terlebih dahulu mengetahui tingkat kepentingan-kinerja yang didapat dari rata-rata dari ekspektasi atau tingkat kepentingan dari masing-masing responden tiap atribut (Y) dan rata-rata dari persepsi atau kinerja dari masing-masing responden tiap atribut (X). Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. Data nilai tingkat kepentingan-kinerja dan letak kuadran masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepentingan-Kinerja

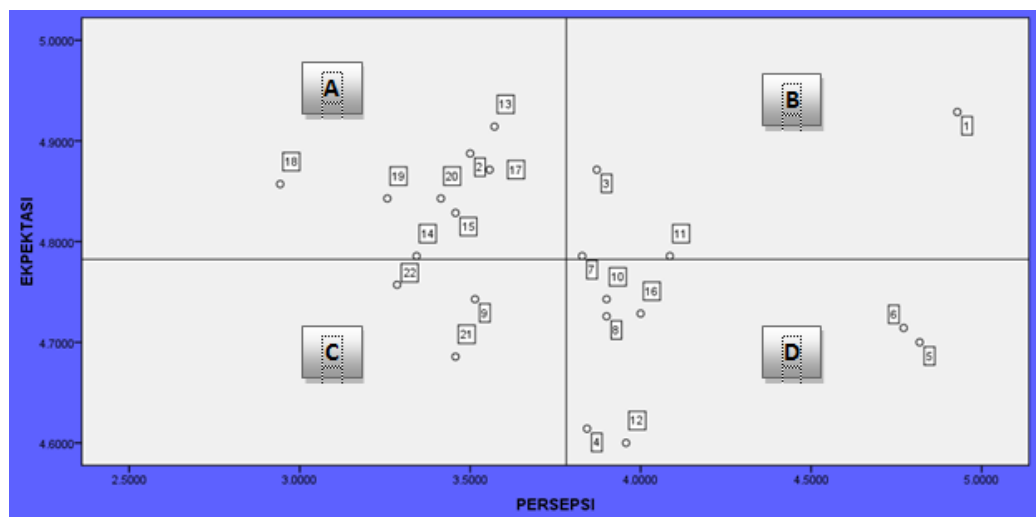
| No. | Atribut pertanyaan | Nilai persepsi | Nilai Harapan | Gap (P-H) | Kuadran |
|-----|--|----------------|---------------|-----------|---------|
| 1 | Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu(disiapkan TV, pengharum ruangan, majalah/koran dan wi-fi) | 4,9287 | 4,9285 | 0 | B |
| 2 | Ketersediaan dan kelengkapan suku cadang | 3,5 | 4,8857 | -1,3857 | A |
| 3 | Jarak antara ruang tunggu dan kantin yang dekat | 3,8714 | 4,8714 | -1 | B |
| 4. | Sarana parkir yang memadai | 3,8428 | 4,6142 | -0,7714 | D |
| 5. | Mekanik berpenampilan bersih dan rapi | 4,8142 | 4,7 | 0,1142 | D |
| 6. | Staff bisa menjelaskan mengenai perbaikan, biaya dan estimasi waktu kepada pelanggan | 4,7714 | 4,7142 | 0,0572 | D |
| 7. | Fasilitas servis yang bersih | 3,8285 | 4,7857 | -0,9572 | B |
| | | | | | |
| 8. | Kebersihan workshop(tidak ada ceceran oli di lantai) | 3,9 | 4,7285 | -0,8285 | D |
| 9. | keramahan dan kesopana satpam bengkel | 3,5142 | 4,7428 | -1,2286 | C |
| 10 | Adanya garansi service | 3,9 | 4,7428 | -0,8428 | D |
| 11. | Kemudahan Penanganan claim/ complain | 4,0857 | 4,7857 | -0,7 | B |
| 12. | keramahan petugas frontline | 3,9571 | 4,6 | -0,6429 | D |
| 13. | Penampilan workshop (alat kerja tersusun rapi) | 3,5714 | 4,9142 | -1,3428 | A |
| 14. | Pemberian diskon jasa/ spare part pada hari besar | 3,3428 | 4,7857 | -1,4429 | A |
| 15 | Staff mekanik memberikan informasi masalah diluar order | 3,4571 | 4,8285 | -1,3714 | A |

| | | | | | |
|-----|---|--------|--------|---------|---|
| 16 | Mekanik dapat berkomunikasi dengan customer | 4 | 4,7285 | -0,7285 | D |
| 17. | Ketepatan waktu pengerjaan dan waktu menyelesaikan service | 3,5571 | 4,8714 | -1,9286 | A |
| 18. | Kemudahan dalam melaksanakan perbaikan | 2,9428 | 4,8571 | -1,9714 | A |
| 19. | Kecepatan petugas dalam melayani langsung pelanggan yang datang | 3,2571 | 4,8428 | -2,0143 | A |
| 20. | Kecepatan mekanik dalam mengerjakan service | 3,4142 | 4,8428 | -1,4286 | A |
| 21. | Kebersihan kendaraan setelah diperbaiki | 3,4571 | 4,6857 | -1,2286 | C |

Sumber: Data Olahan Tahun 2017

Penjabaran Setiap Atribut dalam Diagram Kartesius.

Cara membuat diagram kartesius adalah, membagi suatu bagan menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X , Y , dimana X , merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja kepuasan pengguna atas seluruh atribut, dan Y , adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna.



Gambar 1. Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius

Dari Uraian diagram kartesius diatas yang masuk kedalam kuadran A yaitu prioritas utama dimana responden merasakan atribut tersebut sangat penting tetapi merasakan tidak puas terhadap *performance* bengkel. Adapun Atribut tersebut adalah:

1. Ketersediaan dan kelengkapan suku cadang
2. Penampilan *workshop* (alat kerja tersusun rapi)
3. Pemberian diskon jasa/*spare part* pada hari besar
4. Staff mekanik memberikan informasi masalah diluar *order*
5. Ketepatan waktu pengerjaan dan waktu menyelesaikan *service*
6. Kemudahan dalam melaksanakan perbaikan
7. Kecepatan petugas dalam melayani langsung pelanggan yang datang
8. Kecepatan mekanik dalam mengerjakan *service*

Sedangkan pada kuadran B penggunaan perpustakaan menganggap atribut pada kuadran ini sangat penting dan sangat memuaskan sehingga atribut ini wajib untuk dipertahankan. Atribut-atribut ini antara lain:

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu(disiapkan TV, pengharum ruangan, majalah/koran dan *wi-fi*)
2. Jarak antara ruang tunggu dan kantin yang dekat
3. Kemudahan Penanganan *claim/complain*
4. Fasilitas servis yang bersih

Pada kuadran C menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga pengguna bersikap biasa-biasa saja, atribut yang ada pada kuadran C antara lain:

1. Kebersihan kendaraan setelah diperbaiki
2. keramahan dan kesopana satpam bengkel

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D tidak terdapat atribut yang menunjukkan faktor yang kurang penting namun pengguna sangat puas:

1. Sarana parkir yang memadai
2. Mekanik berpenampilan bersih dan rapi
3. Staff bisa menjelaskan mengenai perbaikan, biaya dan estimasi waktu kepada pelanggan
4. Kebersihan *workshop* (tidak ada ceceran oli di lantai)
5. Adanya garansi *service*
6. keramahan petugas *frontline*
7. Mekanik dapat berkomunikasi dengan *customer*

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana gap (jarak) antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang digambarkan dalam bentuk angka, hasil dari pada pengukuran tersebut kemudian dianalisis dengan metode importan performance analisis sehingga nantinya dapat diketahui atribut mana yang menjadi skala prioritas yang harus segera diperbaiki.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa secara umum pelayanan yang diberikan PT.Murni Berlian Motor Mitsubishi palangka raya ada beberapa hal yang dirasakan *customer* kurang maksimal dengan skor rata-rata *servqual* -1,03061 berdasarkan analisa setiap aspek yang dilakukan terhadap 70 responden, skor negatif ada di semua dimensi atribut, dari hasil perhitungan *servqual* sebelumnya ,didapat bahwa atribut” Fasilitas *service* yang bersih” bernilai -1.8557, “keramahan dan kesopana satpam bengkel bernilai -1.3428, “Pemberian diskon jasa/ spare part pada hari besar” bernilai -1.4429, “Staff bisa menjelaskan mengenai perbaikan, biaya dan estimasi waktu kepada pelanggan” bernilai -1.9286,” Kemudahan dalam melaksanakan perbaikan” bernilai -1.9714, Kecepatan petugas dalam melayani langsung pelanggan yang datang -2.0143, Kecepatan mekanik dalam mengerjakan *service* bernilai -1,4286, kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan bengkel PT.Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya guna mencapai kualitas pelayanan yang ideal.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa, berdasarkan hasil perhitungan skor yang diperoleh dari butir-butir pertanyaan tentang kualitas pelayanan bengkel pt murni

berlian motor mitsubishi Palangka Raya menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekpektasi. Hal ini bisa dilihat dari perhitungan kesenjangan yang menunjukkan bahwa sebagian variable kualitas pelayanan bernilai negatif, yang berarti tingkat ekpektasi terhadap kualitas pelayanan jasa lebih tinggi dari pada persepsi mereka terhadap kinerja bengkel. Dengan demikian masih diperlukan peningkatan dan perbaikan untuk sebagian variabel kualitas pelayanan.

Dari penelitian mengenai penilaian kepuasan pengguna jasa PT. Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya, diketahui bahwa menurut responden ada 21 atribut yang mempengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan jasa. Dengan melihat hasil perhitungan servqual, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -1,03061, ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa PT Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 8 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna yaitu di kuandran A.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang dikemukakan di atas, adapun saran- saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. PT. Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pengguna terutama di kuadran B yang berjumlah 3 atribut, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan bengkel.
2. PT. Murni Berlian Motor Mitsubishi Palangka Raya harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di kuadran A yang berjumlah 8 atribut sehingga pengguna tidak merasa kecewa dan mau kembali menggunakan layanan jasa.
3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Gaol, C. E. L., & Coenraad, R. (2015). THE INFLUENCE OF LEARNING MODEL COOPERATIVE SCRIPT TYPE ON STUDENT LEARNING OUTCOMES IN THE MATERIAL OF IDENTIFYING THE TILE FLOOR AND WALL CONSTRUCTION ENGINEERING GRADE XI STONE AND CONCRETE (TKBB) SMKN 1 PALANGKA RAYA ACADEMIC YEAR 2014/2015. *PARENTAS: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 1(1), 36-43.
- [2]. Kosmawanti, C., & Coenraad, R. (2017). IMPLEMENTATION OF COOPERATIVE LEARNING MODEL USING TYPE OF NUMBER HEAD TOGETHER (NHT) ON MATERIAL OF SPECIFICATION AND CONCRETE CHARACTERISTIC, CERAMIC, AND ROOF-TILE FOR BUILDING CONSTRUCTION IN CLASS OF CONCRETE ENGINEERING CONCENTRATION SMK NEGERI 1. *PARENTAS: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 3(2), 78-89.
- [3]. Nadea, S. P., & Coenraad, R. (2015). THE USING OF ADOBE FLASH MEDIA ON THE STUDY INTEREST OF TENTH GRADE STUDENT OF TKBB ON THE SUBJECT BUILDING CONSTRUCTION AT THE SMKN-1 PALANGKA RAYA 2014/2015. *PARENTAS: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 1(2), 85-94.
- [4]. Tjiptono Fandy. (2004). *Managemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [5]. Mulyanto Edi. (2011). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajsaka Motor Kudus*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [6]. Rahmawan Arif. (2011). *Penerapan Integrasi Service Quality Dengan Metode Quality Function Deployment Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- [7]. Rahmawati Herlina. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Important Performance Analisis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar*: Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- [8]. Purnomo Wirdha & Dyah Riandadari. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik*: Universitas Negeri Surabaya.
- [9]. Supranto J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*: RINEKA CIPTA.
- [10]. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*: ALFABETA BANDUNG.
- [11]. Gunawan Imam. (2016). *Statistika Inferensial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- [12]. Nugraha Rizal, dkk. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis*: Institut Teknologi Nasional Bandung.