P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046 https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGKEL RODA MAS AUTO PRIMA 1 DENGAN IPA

[1]Nurul Hidayah, [2]Johana Sihol Marito Purba, [3] Murni Elfrida Sipayung
[1,2,3] Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains dan Teknologi TD Pardede, Medan

E-mail: [1] nurolhdyh22@gmail.com , [2] johanasima@gmail.com
[3] elfridamurni@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan jumlah pelanggan Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 1 dari 4.000 pelanggan pada tahun 2024 menjadi 3.686 pelanggan pada tahun 2025 (turun 7,85%), serta indikasi awal berupa waktu antrean yang relatif lama, informasi ketersediaan sparepart yang belum transparan, dan kenyamanan ruang tunggu yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian bertujuan mengetahui tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) pelayanan, tingkat kesesuaian antara keduanya, serta memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran prioritas menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan 50 responden pelanggan yang dipilih melalui purposive sampling. Instrumen berupa kuesioner tertutup skala Likert empat tingkat yang mengukur 25 atribut pelayanan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan rata-rata importance keseluruhan 3,805 dan rata-rata performance 3,628, dengan tingkat kesesuaian terendah pada atribut ketersediaan sparepart lengkap (84,69%). Diagram Kartesius menempatkan delapan atribut pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu kebersihan ruang tunggu, ketersediaan sparepart, ketepatan waktu penyelesaian, kejelasan informasi perbaikan, kecepatan penjelasan Service Advisor, informasi keterlambatan, kecepatan penanganan keluhan, dan kejelasan penjelasan kerusakan. Enam atribut berada pada Kuadran II (dipertahankan), lima atribut pada Kuadran III, dan enam atribut pada Kuadran IV. Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan bengkel telah dinilai cukup baik pada aspek keramahan dan ketepatan diagnosis, tetapi masih terdapat kesenjangan pada aspek operasional seperti sparepart, waktu pengerjaan, dan penanganan keluhan yang perlu menjadi fokus perbaikan manajemen.

Kata kunci: ***kepuasan pelanggan; kualitas pelayanan; Importance Performance Analysis; SERVQUAL; bengkel mobil***

ABSTRACT

This study is motivated by the decline in the number of customers at Roda Mas Auto Prima 1 car workshop, from 4,000 customers in 2024 to 3,686 customers in 2025 (a 7.85% decrease), along with preliminary indications of relatively long queuing times, low transparency regarding spare-part availability, and waiting-room comfort that still needs improvement. This study aims to determine the level of importance and performance of the service, the level of conformity between them, and to map service attributes into priority quadrants using Importance Performance Analysis (IPA). A quantitative descriptive approach was employed with 50 customer respondents selected through purposive sampling. The instrument was a closed questionnaire using a four-point Likert scale measuring 25 service attributes across five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show an overall mean importance of 3.805 and mean performance of 3.628, with the lowest conformity level found in the spare-part

P-ISSN : 2580-4308
https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2 E-ISSN : 2654-8046

availability attribute (84.69%). The Cartesian diagram placed eight attributes in Quadrant I (main priority), namely waiting-room cleanliness, spare-part availability, on-time completion, clarity of repair information, speed of Service Advisor explanation, delay notification, complaint-handling speed, and clarity of damage explanation. Six attributes fell into Quadrant II (maintained), five into Quadrant III, and six into Quadrant IV. The study concludes that the workshop's service quality is rated fairly good in terms of staff friendliness and diagnostic accuracy, but gaps remain in operational aspects such as spare parts, completion time, and complaint handling that require managerial attention.

Keyword: ***customer satisfaction; service quality; Importance Performance Analysis; SERVQUAL; car workshop***

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri otomotif di Indonesia telah mendorong peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi. Kendaraan roda empat saat ini tidak hanya digunakan untuk kepentingan pribadi, tetapi juga menjadi penunjang aktivitas pekerjaan, usaha, keluarga, dan operasional perusahaan. Penggunaan kendaraan yang terus-menerus menuntut perawatan dan pemeriksaan berkala agar kendaraan tetap dapat digunakan dengan aman dan nyaman, sehingga jasa perawatan dan perbaikan kendaraan menjadi salah satu bidang usaha yang memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas masyarakat (Kotler et al., 2022).

Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 1 (RMAP1) merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak dalam bidang perawatan dan perbaikan kendaraan roda empat dan truk, berlokasi di Jalan Gatot Subroto KM 7,8 No. 297, Medan. Dalam usaha jasa bengkel, kualitas pelayanan menjadi hal yang penting karena pelanggan tidak hanya menilai hasil perbaikan kendaraan, tetapi juga proses pelayanan yang diterima, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan karyawan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan bengkel menangani keluhan pelanggan.

Data internal perusahaan menunjukkan bahwa jumlah pelanggan RMAP1 mengalami penurunan dari 4.000 pelanggan pada tahun 2024 menjadi 3.686 pelanggan pada tahun 2025, atau turun 314 pelanggan (7,85%). Penurunan terbesar terjadi pada bulan November (81 pelanggan) dan Desember (58 pelanggan), sedangkan April merupakan satu-satunya bulan yang mengalami kenaikan sebesar satu pelanggan.

Tabel 1. Jumlah pelanggan Roda Mas Auto Prima 1 tahun 2024–2025

Bulan	*2024*	*2025*
Januari	375	358
Februari	369	351
Maret	353	342
April	354	355
Mei	348	324
Juni	326	312
Juli	359	336
Agustus	316	288
September	320	281
Oktober	298	296
November	295	214
Desember	287	229
Total	*4.000*	*3.686*

(Sumber: Roda Mas Auto Prima 1, data diolah)

Studi pendahuluan yang dilakukan sebelum penelitian menemukan tiga indikasi kondisi pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu waktu antrean yang relatif lama, informasi ketersediaan sparepart yang belum transparan, dan kenyamanan ruang tunggu yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut

P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046 https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2

menjadi dasar dilakukannya evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan secara lebih terukur.

Untuk mengetahui kondisi pelayanan secara terukur, penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu metode yang membandingkan tingkat kepentingan pelanggan dengan tingkat kinerja pelayanan pada setiap atribut, sehingga dapat diketahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan maupun atribut yang perlu dipertahankan (Nurrokhman & Jawad, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini meliputi: (1) bagaimana tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan; (2) bagaimana tingkat kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan; (3) bagaimana tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pelayanan; serta (4) atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan atribut apa saja yang perlu dipertahankan berdasarkan hasil IPA.

Penelitian ini dibatasi pada pelanggan yang pernah menggunakan jasa RMAP1 minimal satu kali, dengan data primer diperoleh melalui kuesioner yang mengukur dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) atribut pelayanan.

2. LANDASAN TEORI

Jasa dan Karakteristiknya

Jasa merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan. Pada industri bengkel mobil, pelanggan tidak membeli produk baru ketika datang ke bengkel, melainkan memperoleh manfaat berupa pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan pemulihan kondisi kendaraan. Pelanggan juga mengalami proses komunikasi dengan petugas, menunggu kendaraan dikerjakan, menerima penjelasan mengenai kerusakan, serta menerima kembali kendaraan setelah pekerjaan selesai, sehingga pengalaman selama proses tersebut menjadi bagian dari nilai jasa yang dirasakan (Kotler et al., 2022).

Kualitas Pelayanan dan Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai kebutuhan dan harapan. Dalam layanan jasa, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi yang dialami pelanggan (Kotler et al., 2022). Balinado et al. (2021) menunjukkan penerapan dimensi *service quality* (SERVQUAL) pada layanan purna jual otomotif, sedangkan Fathulloh dan Purnama (2024) menegaskan bahwa lima dimensi SERVQUAL relevan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan purna jual otomotif. Kelima dimensi tersebut adalah:

a. **Tangibles (bukti fisik)** mencakup kebersihan ruang tunggu, kerapian area bengkel, kelengkapan fasilitas, kondisi peralatan, dan penampilan karyawan.
b. **Reliability (keandalan)** kemampuan bengkel memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat, akurat, dan konsisten, termasuk ketepatan diagnosis dan ketepatan waktu.
c. **Responsiveness (daya tanggap)** kesediaan dan kecepatan karyawan membantu pelanggan serta merespons keluhan.
d. **Assurance (jaminan)** pengetahuan, kompetensi, keramahan, dan kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
e. **Empathy (empati)** perhatian individual, komunikasi yang baik,

P-ISSN : 2580-4308
https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2 E-ISSN : 2654-8046

dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

Bahari Mohamed et al. (2022) menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan pada pusat perawatan dan perbaikan kendaraan, sehingga kelima dimensi tersebut relevan digunakan sebagai dasar pengelompokan atribut pelayanan bengkel dalam penelitian ini.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan setelah membandingkan pengalaman atau kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Kotler et al., 2022). Dalam layanan bengkel, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil teknis kendaraan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan, seperti kejelasan informasi, kecepatan respons, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas. Gupta dan Raman (2022) menunjukkan bahwa pengalaman layanan purna jual, termasuk perilaku karyawan, waktu pelayanan, proses layanan, kualitas layanan, dan biaya, berkaitan erat dengan evaluasi kepuasan pelanggan pada industri otomotif. Secara konseptual, ketika atribut yang dianggap penting oleh pelanggan memiliki kinerja tinggi, peluang terbentuknya kepuasan semakin besar; sebaliknya, kinerja rendah pada atribut penting dapat menjadi sumber ketidakpuasan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan metode yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerja atribut tersebut, sehingga dihasilkan pemetaan yang membantu perusahaan menentukan atribut yang harus diprioritaskan, dipertahankan, atau tidak menjadi fokus utama (Nurrokhman & Jawad, 2024). Setiap atribut memiliki dua koordinat, yaitu nilai *performance* sebagai sumbu X dan nilai *importance* sebagai sumbu Y, yang kemudian dipetakan ke dalam diagram Kartesius menggunakan titik potong rata-rata keseluruhan. Diagram tersebut terbagi menjadi empat kuadran dengan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 2. Interpretasi kuadran IPA

Kuadran	*Importance*	*Performance*	*Makna*
I	Tinggi	Rendah	Prioritas utama
II	Tinggi	Tinggi	Pertahankan prestasi
III	Rendah	Rendah	Prioritas rendah
IV	Rendah	Tinggi	Evaluasi/berlebihan

Nurrokhman dan Jawad (2024) menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dan IPA pada layanan perbaikan kendaraan (*auto repair service*) dan menemukan enam atribut pada kuadran prioritas, termasuk respons mekanik terhadap keluhan, ketepatan waktu pelayanan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta penataan parkir. Pabuntang et al. (2021) menggunakan IPA pada bengkel otomotif roda empat dan menemukan perlunya perbaikan pada kecepatan pengerjaan servis dan pelayanan. Maulana dan Setyanto (2025) mengembangkan SERVQUAL, IPA, dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) pada bengkel mobil Honda dan menemukan bahwa seluruh kriteria yang diteliti memiliki *gap* negatif sehingga perlu evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian Terdahulu dan Kebaruan Penelitian

P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046 https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2

Tabel 3. Ringkasan penelitian terdahulu yang relevan

No.	*Peneliti (Tahun)*	*Objek*	*Metode*	*Hasil/Relevansi*
1	Saputra & Rosihan (2023)	CV Nusantara Motor	SERVQUAL + IPA	Gap rata-rata −0,24; fasilitas, parkir, dan informasi kerusakan menjadi prioritas
2	Nurrokhman & Jawad (2024)	Auto repair service	IPA + CSI	CSI 50,30%; enam atribut masuk kuadran prioritas
3	Maulana & Setyanto (2025)	Bengkel mobil Honda	SERVQUAL + IPA + PGCV	Seluruh kriteria memiliki gap negatif dan perlu evaluasi
4	Pabuntang et al. (2021)	Bengkel otomotif roda empat	IPA	Kecepatan pengerjaan servis menjadi atribut prioritas
5	Balinado et al. (2021)	Layanan purna jual otomotif	SERVQUAL	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
6	Bahari Mohamed et al. (2022)	Pusat perawatan kendaraan	SERVQUAL	Responsiveness, assurance, empathy berhubungan positif dengan kepuasan

(Sumber: data penelitian, diolah)

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa SERVQUAL dan IPA telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada sektor otomotif, dengan hasil yang menunjukkan bahwa atribut prioritas bersifat kontekstual dan berbeda antarobjek penelitian. Atribut yang dianggap penting dan memiliki kinerja rendah pada satu bengkel belum tentu memiliki posisi yang sama pada bengkel lain, karena perbedaan karakteristik pelanggan, fasilitas, prosedur pelayanan, dan kapasitas bengkel. Dengan demikian, hasil penelitian terdahulu tidak dapat langsung digunakan sebagai dasar perbaikan pada RMAP1. Kebaruan penelitian ini bukan terletak pada pengembangan metode IPA baru, melainkan pada penerapan metode tersebut untuk menghasilkan pemetaan prioritas yang spesifik pada RMAP1 berdasarkan 25 atribut pelayanan dan 50 responden pelanggan aktual, sehingga mengisi kesenjangan penelitian mengenai posisi dan prioritas atribut pelayanan pada objek tersebut.

3. METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif dipilih karena diarahkan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan karena jawaban responden dikonversi menjadi skor melalui skala Likert dan diolah dengan perhitungan statistik. Penelitian ini tidak bertujuan menguji pengaruh atau hubungan sebab-akibat antarvariabel, melainkan berfokus pada identifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting, penilaian kinerjanya menurut pelanggan, perhitungan tingkat kesesuaian, dan pemetaan atribut menggunakan IPA.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 1 yang beralamat di Jalan Gatot Subroto KM 7,8 No. 297, Medan. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan RMAP1 yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yang diterjemahkan menjadi 25 atribut yang dapat dinilai langsung oleh pelanggan. Subjek penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa RMAP1, dengan kriteria berusia minimal 18 tahun, pernah menggunakan jasa bengkel, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2
P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, karena responden harus memenuhi karakteristik tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Jumlah tersebut digunakan secara konsisten dalam pengolahan data, mulai dari karakteristik responden, uji instrumen, perhitungan rata-rata, tingkat kesesuaian, hingga analisis IPA.

Instrumen dan Skala Pengukuran

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang terdiri atas bagian identitas responden dan bagian penilaian kualitas pelayanan pada 25 atribut, masing-masing dinilai dari sisi *importance* dan *performance*, sehingga terdapat 50 skor per responden. Skala yang digunakan adalah skala Likert empat tingkat tanpa pilihan tengah, dengan skor 1 (sangat tidak penting/sangat tidak baik) hingga skor 4 (sangat penting/sangat baik), agar responden memberikan kecenderungan penilaian yang lebih jelas.

Tabel 4. Distribusi atribut pelayanan berdasarkan dimensi

Dimensi	*Jumlah Atribut*	*Kode Atribut*
Tangibles	5	P1–P5
Reliability	5	P6–P10
Responsiveness	5	P11–P15
Assurance	5	P16–P20
Empathy	5	P21–P25
Total	*25*	*P1–P25*

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan rumus:

$$rxy = [n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)] / \sqrt{\{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]\}} \quad \ldots(1)$$

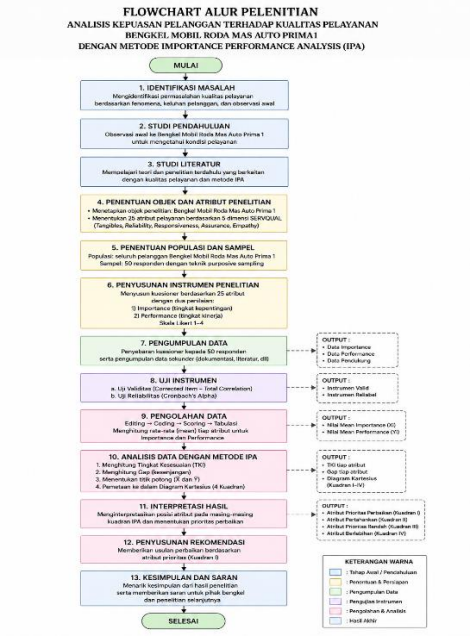
Dengan n = 50 responden, derajat bebas df = n − 2 = 48, dan r tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,2787. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*:

$$\alpha = [k/(k-1)]\ [1 - (\Sigma Si^2/St^2)] \quad \ldots(2)$$

Rata-rata *importance* dan *performance* setiap atribut dihitung dengan $\bar{Y}i = \Sigma Yi/n$ dan $\bar{X}i = \Sigma Xi/n$. Tingkat kesesuaian (TKI) dihitung dengan:

$$TKi = (\bar{X}i / \bar{Y}i) \times 100\% \quad \ldots(3)$$

sedangkan *gap* dihitung dengan Gap = $\bar{X}i - \bar{Y}i$. Titik potong diagram Kartesius diperoleh dari rata-rata keseluruhan importance ($\bar{\bar{Y}}$) dan performance ($\bar{\bar{X}}$) atas 25 atribut, yang selanjutnya digunakan untuk memetakan setiap atribut ke salah satu dari empat kuadran IPA.



Gambar 1. Flowchart penelitian

Alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi pendahuluan, studi literatur, penyusunan instrumen, pengumpulan data, uji instrumen, pengolahan data, analisis IPA, pembahasan, hingga penyusunan

P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046 https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2

kesimpulan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 50 responden, mayoritas berusia 30 tahun (60%), berjenis kelamin perempuan (62%), dan bekerja sebagai pegawai swasta (44%), diikuti PNS/BUMN (34%) dan wiraswasta (18%). Karakteristik ini digunakan sebagai gambaran profil responden dan tidak digunakan sebagai dasar penentuan kuadran IPA.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, dari 25 item *importance*, 15 item dinyatakan valid (r hitung > 0,2787) dan 10 item belum memenuhi kriteria validitas. Pada bagian *performance*, 21 dari 25 item dinyatakan valid, dengan 4 item belum memenuhi kriteria. Nilai r hitung terendah pada kelompok *importance* adalah 0,080 dan pada kelompok *performance* adalah 0,069.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,795 untuk instrumen *importance* dan 0,875 untuk instrumen *performance*, yang keduanya berada di atas ambang batas reliabel (>0,60), sehingga instrumen secara keseluruhan dinyatakan konsisten secara internal pada dataset penelitian ini.

Rata-Rata Importance, Performance, Gap, dan Tingkat Kesesuaian

Rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 3,805, dengan nilai tertinggi pada atribut P18 (diagnosis kerusakan tepat dan akurat) sebesar 3,94 dan nilai terendah pada P5 (seragam mekanik dan staf bersih/rapi) sebesar 3,48. Rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,628, dengan nilai tertinggi pada P19 (karyawan sopan dan ramah) sebesar 3,92 dan nilai terendah pada P23 (penjelasan kerusakan mudah dipahami) sebesar 3,30. Titik potong diagram Kartesius berada pada $\bar{\bar{X}}$ = 3,628 (performance) dan $\bar{\bar{Y}}$ = 3,805 (importance).

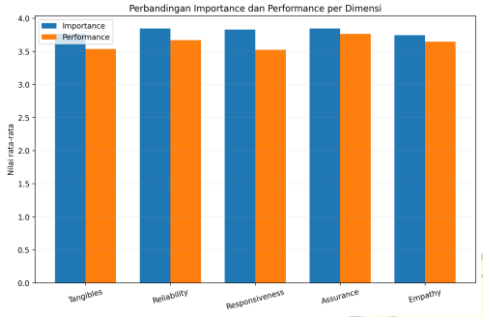
Tabel 5. Rekapitulasi importance, performance, gap, TKI, dan kuadran seluruh atribut

Kode	*Importance*	*Performance*	*Gap*	*TKI*	*Kuadran*
P1	3.90	3.34	−0.56	85.64%	I
P2	3.76	3.62	−0.14	96.28%	III
P3	3.76	3.58	−0.18	95.21%	III
P4	3.92	3.32	−0.60	84.69%	I
P5	3.48	3.82	0.34	109.77%	IV
P6	3.92	3.80	−0.12	96.94%	II
P7	3.82	3.58	−0.24	93.72%	I
P8	3.78	3.56	−0.22	94.18%	III
P9	3.86	3.88	0.02	100.52%	II
P10	3.84	3.52	−0.32	91.67%	I
P11	3.80	3.62	−0.18	95.26%	III
P12	3.80	3.74	−0.06	98.42%	IV
P13	3.82	3.52	−0.30	92.15%	I
P14	3.84	3.38	−0.46	88.02%	I
P15	3.88	3.36	−0.52	86.60%	I
P16	3.82	3.66	−0.16	95.81%	II
P17	3.64	3.78	0.14	103.85%	IV
P18	3.94	3.76	−0.18	95.43%	II
P19	3.90	3.92	0.02	100.51%	II
P20	3.92	3.70	−0.22	94.39%	II
P21	3.74	3.86	0.12	103.21%	IV
P22	3.80	3.50	−0.30	92.11%	III

https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2
P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046

P23	3.88	3.30	−0.58	85.05%	I
P24	3.54	3.84	0.30	108.47%	IV

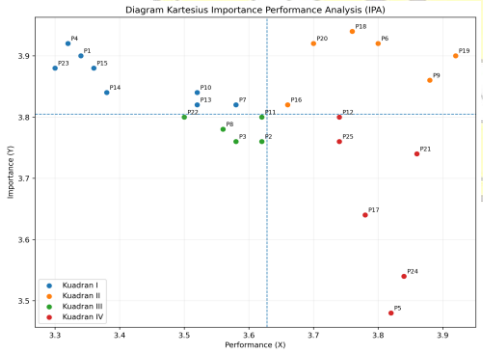
(Sumber: data penelitian, diolah)



Gambar 2. Perbandingan rata-rata importance dan performance per dimensi

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2, dimensi *responsiveness* memiliki *gap* agregat terbesar (−0,304) di antara lima dimensi, dengan importance 3,828 dan performance 3,524, diikuti dimensi *tangibles* (gap −0,228) dan *reliability* (gap −0,176). Dimensi *assurance* memiliki gap agregat terkecil (−0,080), menunjukkan bahwa kinerja pada dimensi ini paling mendekati harapan pelanggan.

Pemetaan Diagram Kartesius dan Kuadran IPA



Gambar 3. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan Gambar 3, atribut pelayanan terpetakan ke dalam empat kuadran sebagai berikut.

Kuadran I – Prioritas Utama (importance tinggi, performance rendah): P1 (ruang tunggu bersih, rapi, nyaman), P4 (ketersediaan sparepart lengkap), P7 (kendaraan selesai tepat waktu), P10 (informasi perbaikan jelas), P13 (Service Advisor menjelaskan pemeriksaan dengan jelas dan cepat), P14 (informasi diberikan jika terjadi penundaan/kendala), P15 (keluhan/komplain ditangani cepat), dan P23 (penjelasan kerusakan mudah dipahami). Kedelapan atribut ini menjadi fokus utama perbaikan karena dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan, dengan kesenjangan terbesar pada P4 (gap −0,60; TKI 84,69%).

Kuadran II – Pertahankan Prestasi (importance dan performance sama-sama tinggi): P6 (perbaikan benar pada kunjungan pertama), P9 (pelayanan konsisten), P16 (informasi perawatan/perbaikan detail), P18 (diagnosis kerusakan tepat dan akurat), P19 (karyawan sopan dan ramah), dan P20 (hasil servis sesuai standar). Atribut-atribut ini perlu dipertahankan melalui standardisasi prosedur dan pemantauan kinerja berkala.

Kuadran III – Prioritas Rendah (importance dan performance relatif rendah): P2, P3, P8, P11, dan P22. Perbaikan pada atribut ini dapat dilakukan secara bertahap setelah Kuadran I ditangani.

Kuadran IV – Berlebihan (performance tinggi, importance relatif rendah): P5, P12, P17, P21, P24, dan P25. Sumber daya yang dialokasikan pada atribut ini dapat dievaluasi dan dialihkan ke atribut yang lebih penting bagi pelanggan.

P-ISSN : 2580-4308
E-ISSN : 2654-8046 https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v11i2

Pembahasan Berdasarkan Lima Dimensi

Dimensi *tangibles* memiliki rata-rata importance 3,764 dan performance 3,536 (gap −0,228), dengan atribut P1 dan P4 masuk Kuadran I. Dimensi *reliability* memiliki importance 3,844 dan performance 3,668 (gap −0,176), dengan atribut P7 dan P10 masuk Kuadran I. Dimensi *responsiveness* memiliki gap agregat terbesar (−0,304), dengan tiga atribut (P13, P14, P15) masuk Kuadran I, menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan merupakan aspek yang paling memerlukan perhatian. Dimensi *assurance* tidak memiliki atribut pada Kuadran I, menunjukkan kinerja yang relatif memadai pada aspek jaminan dan kompetensi. Dimensi *empathy* memiliki satu atribut (P23) pada Kuadran I, terkait kejelasan penjelasan kerusakan kepada pelanggan.

Implikasi Manajerial

Hasil IPA menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan RMAP1 sebaiknya tidak dilakukan secara merata pada seluruh atribut, melainkan diarahkan lebih dahulu pada atribut Kuadran I. Pihak bengkel disarankan memprioritaskan pengendalian ketersediaan sparepart dan transparansi informasi stok (P4), karena memiliki TKI terendah (84,69%) dan gap paling negatif (−0,60). Perbaikan berikutnya diarahkan pada kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (P1), pengendalian waktu pengerjaan disertai estimasi yang realistis (P7, P10), kecepatan dan kejelasan komunikasi Service Advisor (P13), penyampaian informasi ketika terjadi penundaan (P14), prosedur penanganan keluhan dengan target waktu respons yang jelas (P15), serta penggunaan bahasa sederhana saat menjelaskan kerusakan kendaraan (P23).

Atribut Kuadran II, khususnya P19 (karyawan sopan dan ramah) yang memiliki performance tertinggi (3,92), perlu dipertahankan melalui standardisasi pelayanan dan pelatihan karyawan berkelanjutan. Atribut Kuadran III dapat diperbaiki secara bertahap setelah prioritas utama tertangani, sedangkan atribut Kuadran IV perlu dievaluasi dari sisi efisiensi alokasi sumber daya agar lebih terarah pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi bagi pelanggan.

Perlu dicatat sebagai keterbatasan bahwa hasil analisis ini didasarkan pada 50 responden dengan teknik *purposive sampling*, sehingga generalisasi hasil terhadap keseluruhan pelanggan RMAP1 perlu dilakukan secara hati-hati. Sebagian item kuesioner pada bagian *importance* belum sepenuhnya memenuhi kriteria validitas, sehingga disarankan dilakukan pengujian ulang dan penyempurnaan butir instrumen pada penelitian lanjutan sebelum hasil digunakan sebagai dasar kebijakan yang bersifat final.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas pelayanan Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 1, dapat disimpulkan bahwa: (1) rata-rata tingkat kepentingan (importance) pelanggan terhadap 25 atribut pelayanan adalah 3,805, dengan atribut diagnosis kerusakan tepat dan akurat (P18) sebagai atribut terpenting; (2) rata-rata tingkat kinerja (performance) pelayanan adalah 3,628, dengan performance tertinggi pada keramahan karyawan (P19) dan performance terendah pada kejelasan penjelasan kerusakan (P23); (3) tingkat kesesuaian rata-rata masih berada di bawah 100%, dengan kesenjangan terbesar pada atribut ketersediaan sparepart lengkap (P4, TKI 84,69%, gap −0,60); dan (4) hasil pemetaan Diagram Kartesius menempatkan delapan atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan (P1, P4, P7, P10, P13, P14, P15, P23), enam atribut pada Kuadran II yang perlu dipertahankan (P6, P9, P16, P18, P19, P20), lima atribut pada Kuadran III (P2, P3, P8, P11, P22), dan enam atribut pada Kuadran IV yang perlu dievaluasi dari sisi efisiensi sumber daya (P5, P12, P17, P21, P24, P25).

Secara umum, kualitas pelayanan RMAP1 dinilai cukup baik pada aspek keramahan karyawan dan ketepatan diagnosis kendaraan, tetapi masih terdapat kesenjangan pada aspek operasional seperti ketersediaan sparepart, ketepatan waktu pengerjaan, dan kecepatan penanganan keluhan. Hasil ini memberikan dasar bagi manajemen bengkel untuk memusatkan upaya perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih rendah, sekaligus mempertahankan atribut yang telah dinilai baik oleh pelanggan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak manajemen Bengkel Mobil Roda Mas Auto Prima 1 yang telah memberikan izin dan membantu proses pengumpulan data penelitian, serta kepada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains dan Teknologi TD Pardede atas dukungan akademik selama penelitian ini dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Bahari Mohamed, W., Noorashid, W. A. N., & Zolkepli, A. F. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction as measured by SERVQUAL: A case study of automotive maintenance and repair service center. *Jurnal Al-Sirat, 20*(1), 79–90.

Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7*(2), 116.

Fathulloh, M. A., & Purnama, N. (2024). Assessing customer satisfaction in automotive after-sales service: A SERVQUAL analysis. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting, 24*(9), 98–110.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gupta, R., & Raman, S. (2022). After-sale service experiences and customer satisfaction: An empirical study from the Indian automobile industry. *Research in Transportation Business & Management, 45*, 100873.

Hafiduddin, M., Hidayatulloh, H. S., Kurniawan, F. H., Widodo, M. R. S., & Pratama, W. C. T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada suatu layanan purna jual motor Honda. *House of Management and Business (HOMBIS) Journal, 2*(1), 38–50.

Han, S., & Ha, S. (2025). Research for customers satisfaction and loyalty in advanced technology vehicle related with repair quality. *Transactions of KSAE, 33*(2), 131–138.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Maulana, B., & Setyanto, N. W. (2025). Evaluasi dan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan bengkel menggunakan pendekatan SERVQUAL, importance-performance analysis, dan indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Manajemen Industri, 3*(2), 196–204.

Naufal, R. M., & Iriani, I. (2024). The effect of service quality on customer satisfaction at Apeng Auto Service Workshop using the potential gain in customer value method. *IJIEM, 5*(1), 285–294.

Nurrokhman, A., & Jawad, A. A. (2024). Revving up customer satisfaction: Importance-performance analysis and customer satisfaction index methods in auto repair service evaluation. *Journal Industrial Servicess, 10*(1).

Pabuntang, B., Neyland, J. S. C., & Arungpadang, T. (2021). Evaluasi kualitas layanan jasa pada bengkel otomotif roda empat. *Jurnal Poros Teknik Mesin UNSRAT, 9*(2), 184–192.

Saputra, Y. P. A., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL dan IPA: Studi kasus di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi dan Manajemen, 21*(2), 103–112.