





**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* GUNA
MENINGKATKAN KUALITAS JASA LAYANAN PADA BENGKEL
AHASS (ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION)
MUKTISARI JEMBER**

*IMPLEMENTATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT TO
IMPROVE SERVICE QUALITY AT AHASS (ASTRA HONDA AUTHORIZED
SERVICE STATION) MUKTISARI WORKSHOP JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :
Febrina Chatu Sari
NIM140810201071

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Febrina Chati Sari

NIM : 140810201071

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Operasional

Judul : Penerapan *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Juli 2018

Yang menyatakan,

Febrina Chati Sari

NIM. 140810201071

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS JASA
LAYANAN PADA BENGKEL AHASS (ASTRA
HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION)
MUKTISARI JEMBER

Nama Mahasiswa : Febrina Chati Sari
N I M : 140810201071
Jurusan : S1 Manajemen
Tanggal Persetujuan : 23 Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP.196208021990021001

Drs. Hadi Wahyono, M.M.
NIP. 195401091982031003

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE, M.M
NIP. 19780525 2003 12 2 002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* GUNA
MENINGKATKAN KUALITAS JASA LAYANAN PADA BENGKEL
AHASS (ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION)
MUKTISARI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Febrina Chati Sari

NIM : 140810201071

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal: **24 Juli 2018**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. (.....)
NIP. 19610209 198603 1 001

Sekretaris : Drs. Eka Bambang Gusminto, M.M. (.....)
NIP. 19670219 199203 1 001

Anggota : Ariwan Joko Nusbantoro, S.E.,M.M. (.....)
NIP. 19691007 199802 1 008



Mengetahui/ Menyetujui
Pelaksana Harian Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Dr. Zainuri, M.Si

NIP. 19640325 1989022 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karuniaNya, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda tercinta Tien Juliviana dan ayahanda tersayang Chairul Sholeh atas kasih sayang, segala pengorbanan, motivasi, serta doa yang tidak pernah terputus untukku.
2. Untuk Bapak dosen pembimbing skripsi Bapak Handriyono dan Bapak Hadi Wahyono yang selalu sabar membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan maksimal.
3. Almamater kebanggaanku UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

“Ingat. Bidik tujuan kita dengan cermat dan tepat. Tanamkan bahwa hati kita telah tiba terlebih dahulu sebelum raga kita. Tembak! Kejar sampai dapat.

Jangan menyerah. Jangan salah arah.”

~ Fiersa Besari ~

“Apapun yang kita lakukan di hidup kita, waktunya terserah Allah. Setepat waktunya saja.”

~ Penulis ~

RINGKASAN

Penerapan *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Jember; Febrina Chati Sari, 140810201071; 2018; 118 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Penerapan *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui kualitas jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember dan menentukan upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember. Populasi dalam penelitian ini keseluruhan pelanggan di Bengkel AHASS Muktisari Jember. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu akan didapatkan sampel-sampel yang sesuai dengan ciri-ciri, sifat-sifat, dan kriteria yaitu sebanyak 30 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Quality Function Deployment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 18 atribut kepentingan konsumen dan 5 kebutuhan teknis perusahaan yang menjadi prioritas perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember. Selain dapat memenuhi kebutuhan pelanggan berupa ‘peralatan dan perlengkapan service yang lengkap dan modern’ sebagai atribut kebutuhan pelanggan dengan prioritas tertinggi dan melakukan kebutuhan teknis berupa ‘kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan’ sebagai kebutuhan teknis dengan prioritas tertinggi, perusahaan dapat meningkatkan kinerja beberapa atribut kebutuhan pelanggan seperti ‘kamar mandi dalam keadaan bersih’, ‘tersedianya sarana pada ruang tunggu (pendingin ruangan, TV, koran, majalah, minuman)’, dan ‘bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)’ agar kepuasan pelanggan meningkat dalam menggunakan pelayanan di bengkel AHASS Muktisari Jember.

Kata kunci : *Quality Function Deployment*, kualitas jasa layanan.

SUMMARY

Implementation of *Quality Function Deployment* to Improve Service Quality at AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Workshop Jember; Febrina Chati Sari, 140810201071; 2018; 118 Pages; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

This research entitled "Implementation of *Quality Function Deployment* To Improve Service Quality At AHASS Workshop (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Jember". This study aims to determine know the quality of service services at AHASS Muktisari Jember workshop and determine the efforts to be done to improve the quality of service at AHASS Muktisari Jember workshop. The population in this study is the entire customer in AHASS Muktisari Jember Workshop. The sampling technique used is purposive sampling technique that will get the samples in accordance with the characteristics, traits, and criteria that is as much as 30 respondents. Analyzer used is Quality Function Deployment. The results showed that there are 18 attributes of consumer interest and 5 technical needs of companies that become company priority in order to improve service quality AHASS Muktisari Jember Workshop. In addition to meeting customers' needs in the form of 'complete and modern equipments and equipment' as the attribute of customer needs with the highest priority and performing technical needs in the form of 'staff speed in responding to customer complaints' as the highest priority technical requirement, the company can improve the performance of some attribute needs customers such as 'clean bathroom', 'availability of facilities in the waiting room (air conditioner, TV, newspaper, magazine, drink)', and 'AHASS workshop provides booking service facility' in order to increase customer satisfaction in using the service at AHASS Muktisari Jember workshop.

Keywords: *Quality Function Deployment*, service quality

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Penerapan *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Muktisari Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat pendidikan sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE, MM, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jember.
3. Ibu Ika Barokah Suryaningsih, S.E, M.M selaku ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Markus Apriono, M.M. selaku Dosen Pendamping Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Jember.
5. Bapak Dr. Handriyono, M.Si. selaku dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Hadi Wahyono, M.M. selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam mengarahkan penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Tim penguji Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S., Bapak Drs. Eka Bambang Gusminto, M.M., Bapak Ariwan Joko Nusbantoro, S.E.,M.M. yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.

7. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan bantuannya kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
8. Pihak Bengkel AHASS Rey Raf 2 Muktisari Jember yang telah memberikan kesempatan bagi saya sehingga dapat menjadi objek penelitian skripsi ini dan kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner.
9. Kedua orangtuaku, Chairul Sholeh dan Tien Juliviana. Saudaraku Zidan. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang, perjuangan, pengorbanan serta motivasimu, dua kata untukmu “TERIMA KASIH & MAAF ATAS SEGALA KESALAHANKU”.
10. Keluarga besarku dari ayah dan ibu yang selalu menasehati serta memotivasiku dalam keadaan apapun.
11. Teman-teman kuliah dan partner travelingku dari awal semester Desy, Erica, Sylfi, Bella, dan Sarah terimakasih atas segala doa, bantuan, kebersamaan, dukungan, semangat, gurauan, dan perhatian selama ini serta terimakasih selalu bersedia menjadi pendengar setia atas segala keluh kesah dan kebahagiaanku.
12. Sahabatku Septa dan Iona serta Amel, Dana, Edo terimakasih selalu meramaikan hari-hariku dengan candaan kalian dan memberikan motivasi bak motivator ternama yang selalu menghibur.
13. Teman-temanku konsentrasi Manajemen Operasional 2014 (Desinta, Merry, Yogi, Lidya, Iput, Dinda, Noviah, Angga, Luluk, Dhamas, Elok, Hafida, Indra, Ismi, Nana, Wida, Widi, Umar, Mas Satria) yang telah banyak sekali membantuku menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan motivasi hingga saat ini.
14. Terimakasih kepada keluarga coyo-coyo (Ayik, Nilam, Tiar, Lazu, Moy, Pikhah, Sarah, Ira, Adit, Kayyis, Kibo, Derry, Sugab, Ganes, Rendra) yang selalu memberi dukungan dan semangat hingga saat ini.
15. Terimakasih kepada teman-temanku KKN 69 Tangsil Wetan (Wildan, Vivi, Santika, Rafika, Daus, Arif, Mas Hadi, Mas Febri, Jodi) yang sudah

mengajarkan arti keluarga selama 45 hari dan selalu memberi dukungan serta motivasi hingga saat ini.

16. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Manajemen 2014 atas segala dukungan yang diberikan selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 23 Juli 2018

Penulis

Febrina Chati Sari

140810201071

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Jasa.....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.1.3 Pengendalian Kualitas Jasa	9
2.1.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	9
2.1.5 Pembuatan <i>House of Quality (HoQ)</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	19

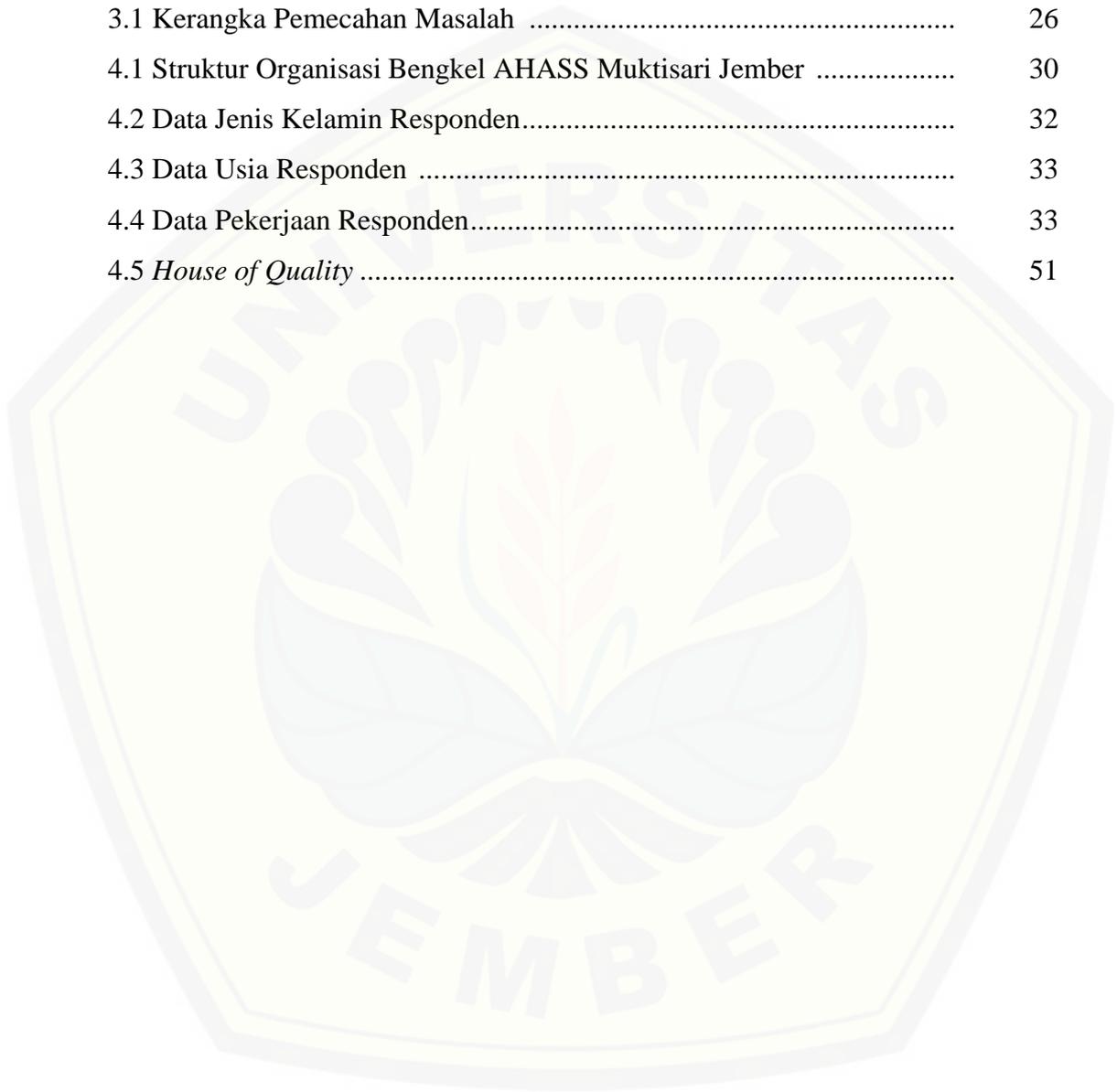
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data	20
3.3 Populasi Dan Sampel	21
3.4 Teknik Pengukuran	22
3.5 Metode Analisis Data	22
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Objek Penelitian	28
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan	28
4.1.2 Visi, Misi, Nilai-nilai Utama, dan Ikrar Perusahaan.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi Bengkel AHASS Muktisari Jember ...	30
4.1.4 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab Pegawai Bengkel AHASS Muktisari Jember	30
4.1.5 Aspek Pelayanan	31
4.1.6 Gambaran Responden	32
4.2 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	34
4.2.1 Tahap Pengumpulan Voice of Customer	34
4.2.2 Tahap Penyusunan <i>House of Quality</i>	37
4.2.3 Tahap Analisa dan Interpretasi	48
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tabel Simbol Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Kebutuhan Teknis	15
2.2 Tabel Simbol Hubungan Kebutuhan antara Kebutuhan Teknis.....	16
4.1 Tabel Kebutuhan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	37
4.2 Tabel Derajat Kepentingan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	38
4.3 Tabel Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	40
4.4 Tabel Nilai Target Terhadap Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	41
4.5 Tabel Rasio Perbaikan Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	42
4.6 Tabel Sales Point dari Atribut Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	43
4.7 Tabel Skala Kepentingan Konsumen terhadap Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	46
4.8 Tabel Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen terhadap Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember.....	45
4.9 Tabel Daftar Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	47
4.10 Tabel Penentuan Target dan Derajat Kesulitan Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	48
4.11 Tabel Hasil Skor dan Penentuan Prioritas Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	49

DAFTAR GAMBAR

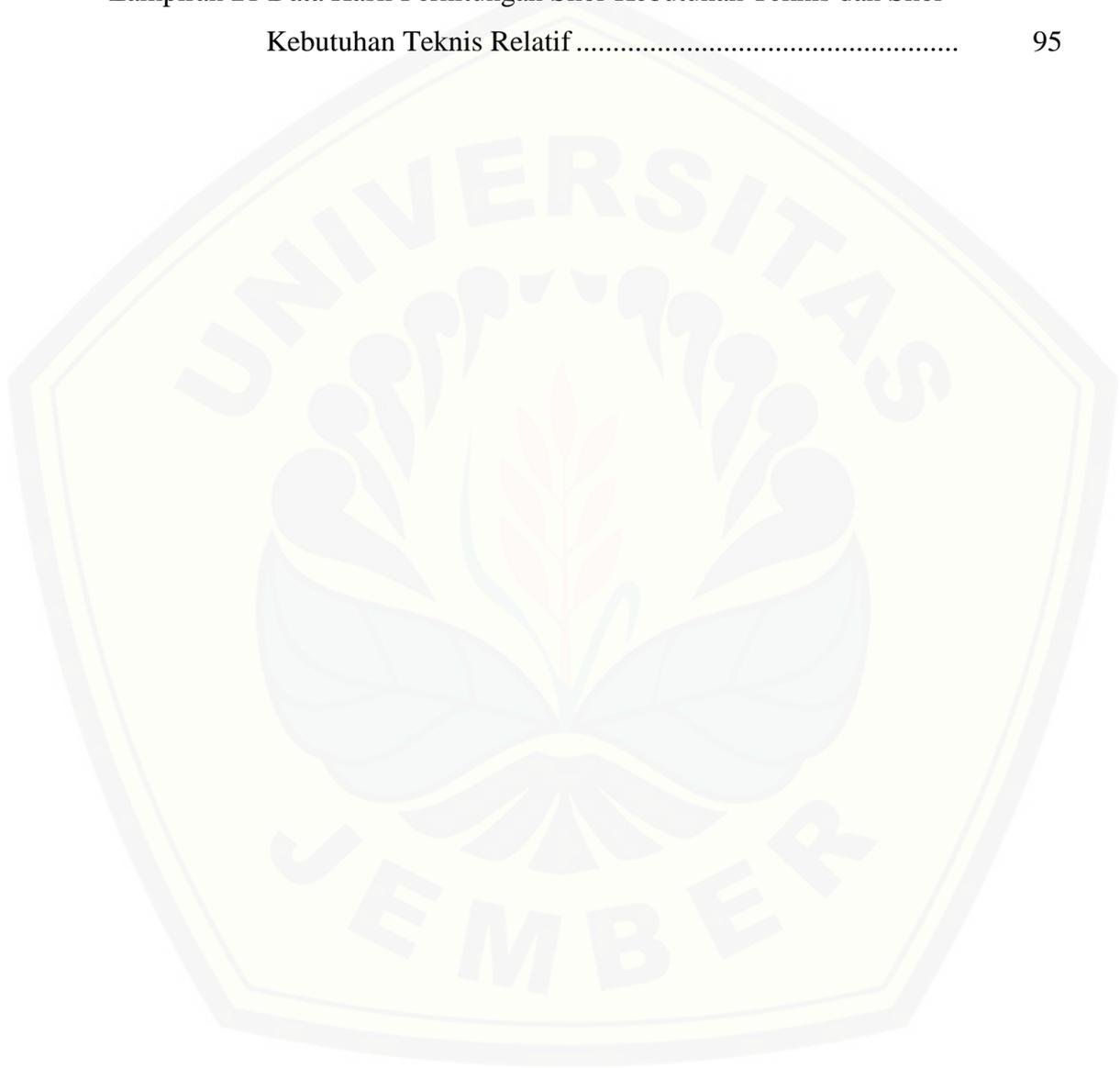
	Halaman
2.1 <i>House of Quality Matrix</i>	11
2.2 Kerangka Konseptual	19
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	26
4.1 Struktur Organisasi Bengkel AHASS Muktisari Jember	30
4.2 Data Jenis Kelamin Responden.....	32
4.3 Data Usia Responden	33
4.4 Data Pekerjaan Responden.....	33
4.5 <i>House of Quality</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Seleksi Responden untuk Prapenelitian.....	60
Lampiran 2 Kuisisioner Survey Atribut Kebutuhan Konsumen (<i>Voice of Customer</i>)	61
Lampiran 3 Data Survey Atribut Kebutuhan Konsumen.....	62
Lampiran 4 Kuisisioner Seleksi Responden	64
Lampiran 5 Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	65
Lampiran 6 Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	67
Lampiran 7 Kuisisioner Tingkat Kepentingan untuk Perusahaan.....	69
Lampiran 8 Kuisisioner Poin Penjualan.....	71
Lampiran 9 Data Identitas Responden	73
Lampiran 10 Data Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Konsumen	74
Lampiran 11 Data Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	76
Lampiran 12 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Konsumen	78
Lampiran 13 Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	79
Lampiran 14 Data Penentuan Masa Depan atau Target Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	80
Lampiran 15 Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	81
Lampiran 16 Data Penentuan Sales Point Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember	82
Lampiran 17 Data Hasil Perhitungan Skala Kepentingan Konsumen dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember.....	83
Lampiran 18 Data Hasil Penentuan Target dan Derajat Kesulitan dari Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	85

Lampiran 19 Data Skor Hubungan Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	86
Lampiran 20 Data Skor Hubungan Antara Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember	93
Lampiran 21 Data Hasil Perhitungan Skor Kebutuhan Teknis dan Skor Kebutuhan Teknis Relatif	95



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini sektor industri sedang berkembang sangat pesat dan seluruh pelaku industri khususnya di bidang jasa mau tidak mau mengalami persaingan yang sangat ketat pula. Oleh karena itu ada berbagai hal yang harus diperhatikan bagi pelaku industri di bidang jasa tersebut. Salah satu hal terpenting adalah dengan mengetahui keinginan pelanggan terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh para pihak penyedia jasa karena seiring berjalannya waktu, kebutuhan dan keinginan pelanggan akan semakin beragam sehingga pihak penyedia jasa ini akan dituntut untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa layanannya menjadi lebih baik agar bisa tetap bertahan di dalam sektor usahanya.

Salah satu bentuk pelayanan di bidang jasa yang sedang berkembang adalah industri otomotif. Mayoritas penduduk di Indonesia yang sudah bekerja pasti memiliki kendaraan pribadi baik itu mobil ataupun sepeda motor. Data peranan PDB menurut Lapangan Usaha Tahun 2014-2017 (persen) menunjukkan bahwa perdagangan mobil, sepeda motor dan reparasinya yang termasuk dalam sektor industri perdagangan besar dan eceran pada tahun 2014 berjumlah 2.77 milyar rupiah (*Sumber: www.bps.go.id*) diakses pada tanggal 17 Maret 2018. Tahun 2015 perdagangan mobil, sepeda motor dan reparasinya mengalami penurunan menjadi 2,70 milyar rupiah dan angka tersebut masih sama pada tahun berikutnya. Tahun 2017 perdagangan mobil, sepeda motor dan reparasinya mengalami penurunan 8% menjadi 2,62 milyar rupiah akan tetapi jika dilihat dari triwulan ketiga ke triwulan keempat mengalami kenaikan dari 2,59 milyar rupiah naik menjadi 2,63 milyar rupiah. Ini berarti daya beli masyarakat pada triwulan selanjutnya diharapkan akan mengalami peningkatan dikarenakan perubahan gaya hidup yang terjadi di era globalisasi saat ini.

Sektor perdagangan besar dan eceran yang termasuk didalamnya perdagangan mobil, sepeda motor dan reparasinya ini dapat memberikan manfaat

bagi perekonomian Indonesia dan masyarakat umum. Manfaat bagi perekonomian Indonesia antara lain dapat mengurangi pengangguran dengan memberikan lapangan pekerjaan baru di bidang tersebut dan dapat memberikan kontribusi bagi Produk Domestik Bruto (PDB). Kontribusi industri perdagangan mobil, sepeda motor dan reparasi pada tahun 2017 dapat menyumbang sebesar Rp 25.1 miliar dari total jumlah PDB keseluruhan.

Baliwati *et al.* (dalam Hepi, 2009:18) mengemukakan bahwa era globalisasi yang dicirikan dengan pesatnya perdagangan, industri pengolahan pangan, jasa, dan informasi akan mengubah gaya hidup dan pola konsumsi makan masyarakat. Pemikiran tersebut memperlihatkan bahwa saat ini tingginya minat beli masyarakat terhadap produk dan jasa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pendapatannya melainkan juga karena gaya hidup. Bertambahnya jumlah masyarakat sebagai pembeli mobil ataupun sepeda motor menyebabkan proses distribusi barang tersebut juga harus diperhatikan. Salah satu distributor sepeda motor yang tergolong cukup besar adalah PT Mitra Pinasthika Mulia (MPM) sebagai penyedia pelayanan purna jual dan suku cadang sepeda motor Honda untuk wilayah Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur. Menurut website MPM, hingga saat ini MPM Motor telah didukung oleh 272 *showroom* penjualan (H1), 602 bengkel AHASS atau Astra Honda Authorized Service Station (H2) dan 932 gerai penjualan suku cadang (H3) yang siap melayani jutaan pelanggan dan pengguna sepeda motor Honda.

Berdasarkan data dari Sindonews, 2017 menyatakan PT Mitra Pinasthika Mulia Tbk (MPM), distributor sepeda motor merek Honda wilayah Jawa Timur (Jatim) dan Nusa Tenggara Timur (NTT) membukukan penjualan sebanyak 405.000 unit pada semester I 2017. Hingga akhir tahun MPM memproyeksikan penjualan sebanyak 957.600 unit. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna sepeda motor merk Honda di daerah Jember. Pengguna sepeda motor Honda tentunya memerlukan perawatan terhadap sepeda motornya baik perawatan rutin ataupun perawatan yang bersifat mendadak.

Pengguna sepeda motor Honda dapat melakukan perawatan di bengkel resmi milik Honda, yaitu bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service

Station). Pelanggan akan mendapatkan layanan jasa dari perusahaan apabila melakukan perawatan sepeda motor. Sehingga pelanggan dapat merasakan kualitas jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Menurut Lewis dan Booms (dalam Ramadhan, 2016:2) dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu pelayanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Kualitas jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan sudah sesuai atau tidak dapat diketahui melalui suatu alat analisis yaitu *Quality Function Deployment*. *Quality Function Deployment* (QFD) bisa merancang keinginan pelanggan. Konsep ini menekankan bahwa prioritas utama adalah membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan jasa yang telah diberikan, dapat mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan, dan bisa memperbaiki hal-hal yang kurang dalam memuaskan pelanggan. Alat analisis *Quality Function Deployment* (QFD) mempunyai sebuah matrik didalamnya bernama *House of Quality* (HoQ) yang difokuskan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan mengetahui suara dari pelanggan (*voice of customer*) yang mempunyai tujuan yaitu dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Ratna Ekawati dan Triani Wulandari (2014) kualitas jasa layanan dapat diketahui dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu dengan membuat rumah kualitas atau HoQ yang digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan serta upaya apa saja yang harus dilakukan dan diprioritaskan. Menurut Dana (2016) dengan diterapkannya *Quality Function Deployment* perusahaan dapat meningkatkan kualitas jasa layanan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dana Putra Ramadhan, Hadi Wahyono, Handriyono (2016), Ratna Ekawati dan Triani Wulandari (2014), Marito Magdalena, Sugih Arto P., Rosnani Ginting (2013), Lely Deswindi dan Luis Andersen (2009), Hapi Risenasari (2009) yang menunjukkan bahwa QFD memiliki pengaruh untuk mengetahui meningkatnya kualitas jasa layanan. Menurut Lely Deswindi dan Luis Andersen (2009) untuk mengevaluasi tingkat

kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan metode QFD yang merupakan salah satu alternatif metode untuk merespon keinginan dan kebutuhan para konsumennya.

Banyak terdapat bengkel resmi sepeda motor Honda di Kabupaten Jember, salah satunya di daerah Muktisari, dengan nama Rey Raf 2 yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 229B Tegal Besar, Kaliwates, Jember. Bengkel AHASS ini memiliki nomor bengkel 13034. Daerah Muktisari adalah daerah yang cukup ramai dan strategis karena di daerah ini dikenal sebagai daerah pemukiman yang padat dan mayoritas penduduknya memiliki sepeda motor. Hal ini menyebabkan pemeliharaan sepeda motor di Muktisari sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel AHASS 13034 diharapkan bisa memberikan kualitas yang memuaskan bagi pelanggan karena AHASS adalah bengkel resmi sepeda motor Honda yang modern dan telah didukung oleh para mekanik handal dan berpengalaman.

Pelanggan tidak hanya membutuhkan pelayanan yang memuaskan pada sepeda motor yang diserviceny di bengkel, namun mereka juga membutuhkan fasilitas yang memadai, contohnya ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan, kecepatan dan ketepatan pengerjaan, ketersediaan kamar mandi dan tersedianya air bersih yang cukup, serta fasilitas lainnya yang menunjang kenyamanan bagi mereka. Tuntutan seperti inilah yang mengakibatkan kualitas pelayanan pada bengkel perlu ditingkatkan.

Pelanggan yang melakukan *service* sepeda motornya harus melalui tahap antrian, dimana pada tahap ini masih terdapat pelanggan yang merasakan pelayanan dengan antrian yang lama sehingga hal ini cukup memakan waktu bagi pelanggan. Beberapa pelanggan juga masih merasakan bahwa persyaratan dalam mendaftar *service* di bengkel AHASS cukup rumit dikarenakan setiap pelanggan diwajibkan untuk melengkapi beberapa persyaratan terkait dengan identitas mereka, salah satunya mengisi tanggal lahir. Beberapa pelanggan merasa kurang nyaman dengan pengisian identitas tanggal lahir tersebut, karena mereka menganggap bahwa pengisian tanggal lahir sebenarnya tidak perlu dilakukan. Selain itu fenomena yang terdapat didalam Bengkel AHASS yaitu keterlambatan

datangnya *sparepart* yang kerap menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Di sisi lain bengkel AHASS telah mempekerjakan mekanik yang memiliki sertifikat di bidangnya sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

Mengingat bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu maka peningkatan jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember juga harus berubah mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut. Hal ini dimaksudkan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi sehingga mereka selalu merasa nyaman saat berada di bengkel. Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS JASA LAYANAN PADA BENGKEL AHASS (ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION) MUKTISARI JEMBER”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pada bengkel AHASS Muktisari Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember.
2. Untuk menentukan upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan pada bengkel AHASS Muktisari Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada pihak bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service) Muktisari Jember

terutama dalam kegiatan pengendalian kualitas agar bisa meningkatkan kualitas jasa layanan di masa mendatang khususnya pada layanan pemeliharaan kendaraan.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya apabila meneliti tentang topik yang sama serta diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen operasional.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang ilmu manajemen operasional khususnya teori dan teknik mengenai pengendalian kualitas dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD).

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Jasa

Menurut Kotler, 1996:467 (dalam Nasution, 2005) Definisi jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Menurut Wyckof (dalam Nasution, 2004), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Jasfar (dalam Ramadhan, 2016:9) Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible*, konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam Nasution, 2004) :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al., (dalam Nasution, 2004), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
 - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality*
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

2.1.2

Dimensi Kualitas Jasa

Berry dan Parasuraman (dalam Nasution, 2005) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu seperti berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka meningkatkan citranya, serta memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggan.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentu harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah-masalah.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati dalam cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

2.1.3 Pengendalian Kualitas Jasa

Menurut Armand V. Feigenbaum (dalam Ramadhan 2016:14) pengendalian kualitas adalah suatu sistem yang efektif untuk memadukan pengembangan kualitas dan usaha perbaikan kualitas dari kelompok-kelompok yang beragam dalam suatu organisasi sehingga memungkinkan pemasaran dan rekayasa produk dan jasa berada pada tingkat ekonomi yang paling baik dimana tingkat tersebut kepuasan ekonomi dapat terpenuhi. Lalu menurut Sofyan Assauri (2004:210), mengemukakan bahwa pengendalian kualitas (pengawasan mutu) kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir, dengan kata lain pengendalian kualitas melakukan usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pemimpin perusahaan.

Menurut Assauri (dalam Ramadhan, 2016:15) tujuan dari pengendalian kualitas adalah sebagai berikut:

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi kecil.
3. Mengusahakan agar biaya design dari produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Berdasarkan definisi dan tujuan diatas pengendalian kualitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan sebagai upaya pengawasan agar kualitas suatu produk dan jasa tetap baik dan diusahakan apabila terjadi suatu penyimpangan dalam proses produksi, maka dengan dilakukannya pengendalian kualitas ini diharapkan penyimpangan tersebut masih bisa teratasi. Pengendalian kualitas ini juga dilakukan agar ketika pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa kepuasan pelanggan tersebut terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.4 *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu proses perencanaan dan pengembangan yang dapat menjelaskan kebutuhan dan harapan pelanggan

sehingga memudahkan perusahaan mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan tersebut. Menurut Tjiptono (dalam Ramadhan, 2016:16) QFD merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap keutuhan pelanggan. Menurut Goestch dan David (2000) QFD menerjemahkan apa yang diinginkan pelanggan serta bagaimana cara organisasi menghasilkannya. Hal tersebut memungkinkan organisasi memprioritaskan kebutuhan pelanggan, mencari inovasi untuk menanggapi kebutuhan pelanggan, merubah proses agar lebih efektif. QFD adalah penerapan penting untuk proses perbaikan sehingga organisasi memungkinkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam Nasution (2005:58), QFD didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. QFD mencakup juga monitor dan pengendalian yang tepat dari proses operasional menuju sasaran. Alat utama dari proses QFD adalah matriks, di mana hasil-hasilnya dicapai melalui penggunaan tim antardepartemen/fungsional dengan mengumpulkan, menginterpretasi, mendokumentasikan, dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Hasil dari analisis dalam penelitian ini, QFD dapat mengetahui apa yang paling dibutuhkan oleh pelanggan di bengkel.

Quality Function Deployment dalam pengerjaannya menggunakan matrik berbentuk rumah yang terdiri atas enam tembok/komponen yang biasa disebut dengan *House of Quality* (Hoq), yang digunakan untuk menjelaskan keinginan konsumen sehingga memudahkan perusahaan dalam memproduksi suatu barang dan meningkatkan suatu layanan jasa dimana barang dan jasa tersebut sesuai dengan keinginan pelanggan. Dimana *House of Quality* digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 *House of Quality Matrix*

Sumber: Tjiptono (dalam Ramadhan, 2016:17)

Keterangan:

1. *Customer Needs* dan *Benefit* atau *Voice of Customer (VOC)*, merupakan bagian yang berisi daftar terstruktur dari kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap produk atau jasa. Bagian ini disebut juga dengan WHATs yang disusun berdasarkan pendapat pelanggan.
2. Matriks Perencanaan, berisi tentang hasil riset pasaran dan perancangan strategi.
3. Respons Teknis, berisi persyaratan-persyaratan teknis untuk produk atau jasa yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. Hubungan (*Relationship*), berisi penilaian hubungan antara pengaruh respons teknis (manajemen perusahaan) terhadap VOC.
5. Matriks Korelasi Teknis, berisi penilaian tim tentang hubungan implementasi antar-element pada respons teknis.
6. Matriks Teknis, berisi prioritas respons teknis, perbandingan performance teknis dan target teknis.

Manfaat dari *Quality Function Deployment*, antara lain:

1. Fokus Pada Pelanggan

QFD memerlukan pengumpulan masukan pelanggan dan umpan balik informasi yang diterjemahkan ke dalam seperangkat tuntutan pelanggan yang spesifik. Kinerja organisasi pada tuntutan pelanggan juga dari pesaing dipelajari secara cermat. Hal ini memungkinkan organisasi mengetahuinya, bagaimana dirinya dan pesaing sebanding dalam memenuhi keinginan pelanggan.

2. Efisien Waktu

QFD dapat mengurangi waktu pengembangan karena berfokus pada tuntutan pelanggan yang spesifik dan jelas teridentifikasi.

3. Berorientasi Pada Kerja Tim

QFD adalah pendekatan yang berorientasi pada kerja tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan pada konsensus dan mencakup diskusi dan sumbang saran yang mendalam dari para anggota tim.

4. Berorientasi Pada Dokumentasi

QFD mendorong isu dokumentasi. Salah satu produk proses QFD adalah sebuah dokumentasi komprehensif yang menarik bersama semua data yang bersangkutan tentang semua proses dan bagaimana data tersebut dibandingkan dengan tuntutan pelanggan.

2.1.5 Pembuatan *House of Quality (HoQ)*

Sebelum memasuki ketiga tahapan implementasi QFD, selalu ada tahap perencanaan dan persiapan agar hasil yang diperoleh akan sesuai tujuan. Tiga tahapan itu adalah:

1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mendengarkan pendapat pelanggan dengan melakukan survey. Proses QFD membutuhkan data pelanggan yang ditulis yang digunakan sebagai atribut-atribut dari suatu produk atau jasa. Setiap atribut mempunyai data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi pelanggan dan tingkat performansi

kepuasan pelanggan dari jasa yang diberikan berdasarkan atribut yang telah ada.

2. Tahap penyusunan *House of Quality*

Tahapan dalam menyusun rumah kualitas:

a. Derajat Kepentingan Relatif Atribut Keinginan Pelanggan

Derajat keinginan pelanggan digunakan untuk memposisikan setiap keinginan ataupun kebutuhan pelanggan dalam bentuk data kualitatif dengan tujuan untuk memprioritaskan keinginan pelanggan. Perhitungan derajat kepentingan tiap atribut adalah sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n DKi}{n}$$

Keterangan:

DKi = derajat kepentingan responden ke-i

n = jumlah responden

b. Penentuan Tingkat Kinerja Produk dan Harapan Pelanggan Atas Kinerja Produk dan Pelayanan (*customer satisfaction performance and competitive satisfaction performance*)

Tahap ini mengukur tingkat kinerja produk yang selama ini diberikan kepadapelanggan untuk mendapatkan nilai kinerja atribut masing-masing kebutuhan pelanggan yang dilakukan dengan memperhitungkan rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n Ki}{n}$$

Keterangan:

Ki = kepuasan responden ke-i

n = jumlah responden

c. Penentuan Tujuan dan Masa Depan Produk dan Pelayanan

Tahap ini melakukan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan atas berbagai kualitas pelayanan ada hal-hal penting yang harus diperhatikan yaitu tentang penentuan tujuan masa depan produk dan pelayanan yang menjadi kewajiban dari pihak manajemen

perusahaan. Skor yang digunakan dari skor rendah yaitu 1 hingga paling baik yaitu 5. Masa depan produk ditentukan melalui wawancara dan diskusi dengan pihak manajemen.

d. Penentuan Rasio Perbaikan (*improvement ratio/IR*)

Dengan mengetahui besarnya nilai target dan kinerja dari atribut produk ataupun pelayanan dari suatu perusahaan atau instansi, maka dapat diukur besarnya rasio perbaikan. Rasio perbaikan ini diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target}}{\text{Kinerja Produk}}$$

e. Penentuan Skala Kepentingan dan Normalisasi Skala Kepentingan Pelanggan (*customer requirement scale (CSR)/raw weight*)

Skala kepentingan pelanggan adalah instrumen yang menyajikan suatu hirarki kebutuhan pelanggan berdasarkan penilaian tim terhadap 3 variabel, yaitu nilai kepentingan pelanggan, rasio perbaikan, dan titik penjualan. Skala kepentingan pelanggan dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{SKK} = \text{NKK} \times \text{RP} \times \text{TP}$$

Skala kepentingan pelanggan ini kemudian dinormalisasikan dengan menggunakan presentase (%). Rumus yang digunakan untuk menormalisasikan adalah:

$$\text{NSKK} = \frac{\text{SKK}}{\text{Total SKK}} \times 100,00\%$$

Skala kepentingan pelanggan (SKK) dan normalisasi skala kepentingan pelanggan (NSKK) keduanya memberikan informasi yang sama, yakni memberikan nilai proporsi terhadap setiap atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasil Normalisasi Skala Kepentingan Pelanggan (NSKK) akan dipergunakan dalam perhitungan berikutnya pada *House of Quality (HoQ)*.

f. Pembuatan Daftar Kebutuhan Teknis (*technical response*)

Tahap ini merupakan tahap pemunculan karakteristik kualitas pengganti. Pada tahap ini dilakukan transformasi dari kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan kemudian diterjemahkan dalam kebutuhan teknis yang berasal dari manajemen perusahaan dan dinyatakan dengan kualitatif dan kuantitatif. Daftar ini disusun berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen dengan memperhatikan seluruh aspek yang ada di perusahaan.

g. Analisis Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan dengan Kebutuhan Teknis (*matrik korelasi/correlation matrix*)

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan pelanggan. Hubungan dengan antara keduanya bisa berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, lemah. Untuk mengetahui hubungan tersebut digunakan *Impact Symbol*, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Simbol Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Kebutuhan Teknis

Simbol	Arti	Nilai
(Kosong)	Tidak ada hubungan	0
△	Hubungan Lemah	1
○	Hubungan Sedang	3
⊖	Hubungan Kuat	9

Sumber: Hapi, dalam Ramadhan, 2016:23

3. Tahap analisa dan interpretasi

a. Penentuan Target dan Melakukan Analisis Teknis

Analisis kesulitan teknis disusun memperhatikan tingkat kesullitan yang dialami oleh perusahaan dalam menerapkan kebutuhan teknis. Analisis kesulitan teknis dikelompokkan dalam skor 0 = sangat mudah, sampai skor 10 = sangat sulit.

b. Perhitungan Skor Kebutuhan Teknis

Nilai skor kebutuhan teknis diperoleh dengan mengalikan antara nilai normalisasi kebutuhan pelanggan dengan nilai hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan kebutuhan teknis.

c. Penentuan Korelasi antara Kebutuhan Teknis

Penentuan hubungan ini digunakan untuk mengetahui antara kebutuhan teknis, apakah hubungan bersifat positif (sinergi) atau negatif (konflik). Simbol yang digunakan adalah:

Tabel 2.2 Simbol Hubungan Kebutuhan antara Kebutuhan Teknis

Simbol	Arti	Nilai
++	Korelasi positif yang kuat	+9
+	Korelasi positif	+3
—	Korelasi negatif	-3
▽	Korelasi negatif yang kuat	-9
(kosong)	Tidak ada hubungan	0

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai bahan acuan bagi penulis untuk penelitian yang akan dilakukan. Meskipun terdapat perbedaan antara objek penelitiannya, tetap saja penelitian terdahulu ini berfungsi menjadi tolak ukur bagi penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah:

1. Dana Putra Ramadhan, et all (2016) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Pada Puskesmas Tegalsari Banyuwangi”. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada beberapa aspek-aspek layanan dari Puskesmas Tegalsari yang merupakan kebutuhan dan keinginan pasien berdasarkan tingkat kepentingannya yang meliputi 5 variabel yaitu bukti fisik (*tangible*) meliputi perlengkapan dan peralatan medis yang lengkap dan modern, informasi tertulis pada setiap kamar mengenai tata tertib yang harus dipatuhi oleh

pasien dan keluarganya, kamar pasien yang bersih, kamar mandi dan toilet yang memadai dan dalam keadaan bersih, kamar mandi yang perlu diperbaiki, waktu pelayanan yang tepat waktu, administrasi yang lebih mudah, komunikasi antar perawat dan pasien yang terjaga dengan baik, serta ruangan tunggu yang lebih nyaman. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* menghasilkan perbaikan kamar mandi pasien dengan lebih mudah dilakukan, ketepatan waktu pelayanan cukup mudah dilakukan, kemudahan administrasi mudah dilakukan, komunikasi *therapeutik* dengan pasien lebih mudah dilakukan, dan ruangan tunggu pasien cukup mudah dilakukan.

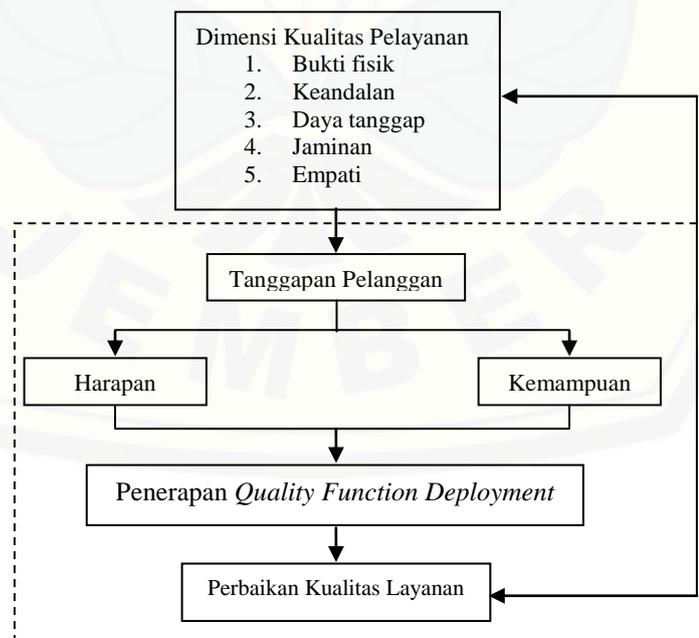
2. Ratna Ekawati dan Triani Wulandari (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas Layanan Rawat Jalan di RSKM Menggunakan *QFD*”. Berdasarkan hasil penelitian, atribut-atribut pelayanan jasa rawat jalan yang dianggap penting oleh pasien RSKM secara urut berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu tindakan cepat saat pasien membutuhkan, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman, memberikan perhatian tanpa memandang status, tersedianya dokter umum yang cukup, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit dengan baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.
3. Marito Magdalena, Sugih Arto P., Rosnani Ginting (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* di Rumah Sakit XYZ”. Berdasarkan hasil penelitian, *Quality Function Deployment (QFD)* digunakan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan rumah sakit sesuai *voice of customer*. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penyebaran kuesioner pendahuluan menggunakan 16 variabel pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap. Pembentukan

matriks *House of Quality* (HOQ) diketahui bahwa karakteristik pelayanan “daya tanggap staf rumah sakit”, memiliki nilai Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) sebesar 16,435% sehingga kemampuan staf rumah sakit dalam merespon pasien dengan cepat menjadi prioritas untuk perbaikan pelayanan.

4. Leli Deswindi dan Luis Andersen (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Aplikasi Metode *Quality Function Deployment* Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Dosen Kepada Mahasiswa”. Dari hasil analisis penelitian ini dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*, diperoleh faktor prioritas pembangunan yang telah dilakukan oleh Universitas XYZ untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pengajaran kepada siswa di Universitas XYZ sesuai dengan prioritas pelayanan saat ini.
5. Hesti Risenasari (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pematang Jaya Tengah”. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus dipenuhi oleh Restoran Pringjajar adalah rasa yang khas, prioritas kedua adalah kenyamanan tempat dan kebersihan ruangan, urutan ketiga adalah kebersihan makanan dan perlengkapannya, kemudahan lokasi, dan tempat parkir yang luas dan aman, urutan prioritas keempat adalah penataan eksterior dan interior ruangan, urutan prioritas kelima adalah kecepatan penyajian, kecepatan transaksi dan keramahan dan kesopanan pramusaji. Sedangkan berdasarkan bobot absolut persyaratan teknik urutan prioritas yang harus dipenuhi Restoran Pringjajar adalah pelayanan, pemaakan, penyimpanan bahan baku, preparasi, suplai bahan baku, pencucian dan pembersihan ruangan.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berguna untuk menggambarkan bagaimana peningkatan kualitas layanan yang dilakukan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini sebelum dilakukannya perbaikan kualitas layanan, dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan memengaruhi tanggapan yang diberikan oleh pelanggan. Selanjutnya tanggapan yang telah diberikan oleh pelanggan akan memunculkan harapan pelanggan apakah kualitas yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi harapannya tersebut atau belum. Tanggapan dari pelanggan juga akan memunculkan kemampuan perusahaan dalam menanggapi rasa puas pelanggan terhadap hasil kerja perusahaan. Kemudian dari harapan dan kemampuan yang telah diketahui akan diterapkan *Quality Function Deployment* untuk mendesain jasa layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan di Bengkel AHASS Muktisari Jember. Setelah dilakukan QFD maka akan diketahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.



Keterangan: ----- Pengembangan Pelayanan

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian deskriptif. Menurut Umi Narimawati (dalam Ramadhan, 2016:29) metode deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Penelitian ini memperhatikan bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan Bengkel AHASS dan bagaimana persyaratan teknis dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Bengkel AHASS serta menyesuaikan dengan kemampuan perusahaan tersebut.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif, yaitu:

1. Menurut Sugiyono (2010:15) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Data kuantitatif yang dibutuhkan adalah data mengenai banyaknya komplain yang diterima oleh Bengkel AHASS Muktisari Jember.
2. Menurut Noeng Muhadjir (1996:2) data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif yang dibutuhkan adalah:
 - a. Daftar atau atribut keinginan pelanggan Bengkel AHASS Muktisari Jember.
 - b. Sejarah perusahaan
 - c. Struktur organisasi perusahaan

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari hasil

wawancara dengan berbagai narasumber yaitu manajemen Bengkel AHASS Muktisari Jember, dan hasil dari penyebaran kuisioner. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan laporan penelitian sebelumnya serta data kinerja perusahaan. Sumber data sekunder lainnya diperoleh melalui buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan staff di Gerai Pemeliharaan Bengkel AHASS Muktisari Jember.

3.3.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (dalam Ramadhan, 2016:31) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel yang digunakan sebanyak 33 responden dengan pertimbangan jumlah ini telah memenuhi syarat, yaitu minimal 30 responden untuk penelitian deskriptif (Umar dalam Ramadhan, 2016:31). Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan sampel berjumlah 30 responden pelanggan dan 3 responden perusahaan, dengan teknik ini peneliti akan mendapatkan sampel-sampel yang sesuai dengan ciri-ciri, sifat-sifat, dan kriteria yang termasuk dalam populasi. Kriteria pelanggan yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelanggan yang sedang melakukan *service* sepeda motor (kecuali pelanggan yang tidak mendapatkan *garansi service*) pada saat penelitian sedang dilakukan.
2. Pelanggan tersebut sudah pernah melakukan *service* di Bengkel AHASS minimal selama dua kali sehingga konsumen dapat dipastikan telah mengenal perusahaan dan dapat menilai kualitas jasa layanan.
3. Pelanggan yang bersedia di wawancarai atau bersedia mengisi kuisioner yang telah disediakan.

Sedangkan untuk responden perusahaan bengkel AHASS, kriterianya adalah responden yang akan dipilih manajer.

3.4 Teknik Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk pengukuran atribut. Menurut Sugiyono (2014:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, fenomena sosial ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Tingkatan pengukuran data yang bersifat *likert* yaitu dengan menggunakan skala ordinal, dengan pengukuran *Quality Function Deployment* guna mengetahui Kualitas Jasa Layanan dilakukan dengan menggunakan skala *likert* yang telah dimodifikasi dari 5 kategori jawaban. Hasil jawaban diberi skor sebagai berikut:

- | | | |
|---|-------|----------|
| 1. Sangat Penting/Sangat Puas | (SP) | : Skor 5 |
| 2. Penting/Puas | (P) | : Skor 4 |
| 3. Cukup Penting/Cukup Puas | (CP) | : Skor 3 |
| 4. Tidak Penting/Tidak Puas | (TP) | : Skor 2 |
| 5. Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas | (STP) | : Skor 1 |

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*,

Pada tahap pertama penelitian ini dilakukan survey untuk memperoleh pendapat pelanggan yang tentu membutuhkan waktu dan keterampilan untuk mendengarkan. Proses QFD membutuhkan data pelanggan yang ditulis dan sebagai atribut-atribut dari suatu produk atau jasa. Setiap atribut mempunyai mempunyai data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi pelanggan dan tingkat performansi kepuasan pelanggan dari jasa yang diberikan berdasarkan atribut yang telah ada.

2. Tahap penyusunan *House of Quality*

Berikut tahapan dalam menyusun rumah kualitas:

- a. Derajat Kepentingan Relatif Atribut Keinginan Pelanggan

Derajat keinginan pelanggan digunakan untuk memposisikan setiap keinginan ataupun kebutuhan pelanggan dalam bentuk data kualitatif dengan tujuan untuk memprioritaskan keinginan pelanggan. Perhitungan derajat kepentingan tiap atribut adalah sebagai berikut:

$$TKK = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

TKK : Tingkat Kepentingan Konsumen

$\sum x$: Total Skor Kepentingan

n : Jumlah Responden

- b. Penentuan Tingkat Kinerja Produk dan Harapan Pelanggan Atas Kinerja Produk dan Pelayanan (*customer satisfaction performance and competitive satisfaction performance*)

Tahap ini mengukur tingkat kinerja produk yang selama ini diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan nilai kinerja atribut masing-masing kebutuhan pelanggan yang dilakukan dengan memperhitungkan rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

$$TKP = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

TKK : Tingkat Kepentingan Konsumen

$\sum x$: Total Skor Kepentingan

n : Jumlah Responden

- c. Penentuan Tujuan dan Masa Depan Produk dan Pelayanan

Dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan atas berbagai kualitas pelayanan ada hal-hal penting yang harus diperhatikan yaitu tentang penentuan tujuan masa depan produk dan pelayanan yang menjadi kewajiban dari pihak manajemen perusahaan. Skor yang digunakan dari skor rendah yaitu 1 hingga paling baik yaitu 5. Masa depan produk ditentukan melalui wawancara dan diskusi dengan pihak manajemen.

d. Penentuan Rasio Perbaikan (*improvement ratio/IR*)

Dengan mengetahui besarnya nilai target dan kinerja dari atribut produk ataupun pelayanan dari suatu perusahaan atau instansi, maka dapat diukur besarnya rasio perbaikan. Rasio perbaikan ini diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target}}{\text{Kinerja Produk}}$$

e. Penentuan Skala Kepentingan dan Normalisasi Skala Kepentingan Pelanggan (*customer requirement scale (CSR)/raw weight*)

Skala kepentingan pelanggan adalah instrumen yang menyajikan suatu hirarki kebutuhan pelanggan berdasarkan penilaian tim terhadap 3 variabel, yaitu nilai kepentingan pelanggan, rasio perbaikan, dan titik penjualan. Skala kepentingan pelanggan dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{SKK} = \text{NKK} \times \text{RP} \times \text{TP}$$

Keterangan:

SKK : Skala Kepentingan Konsumen

NKK : Nilai Kepentingan Konsumen

RP : Rasio Perbaikan

TP : Titik Penjualan

Skala kepentingan pelanggan ini kemudian dinormalisasikan dengan menggunakan presentase (%). Rumus yang digunakan untuk menormalisasikan adalah:

$$\text{NSKK} = \frac{\text{SKK}}{\text{Total SKK}} \times 100,00\%$$

Skala kepentingan pelanggan (SKK) dan normalisasi skala kepentingan pelanggan (NSKK) keduanya memberikan informasi yang sama, yakni memberikan nilai proporsi terhadap setiap atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasil Normalisasi Skala Kepentingan Pelanggan (NSKK) akan dipergunakan dalam perhitungan berikutnya pada *House of Quality (HoQ)*.

3. Pembuatan daftar kebutuhan teknis (*Technical Response*)

Tahap ini merupakan tahap pemunculan karakteristik kualitas pengganti. Pada tahap ini dilakukan transformasi dari kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan.

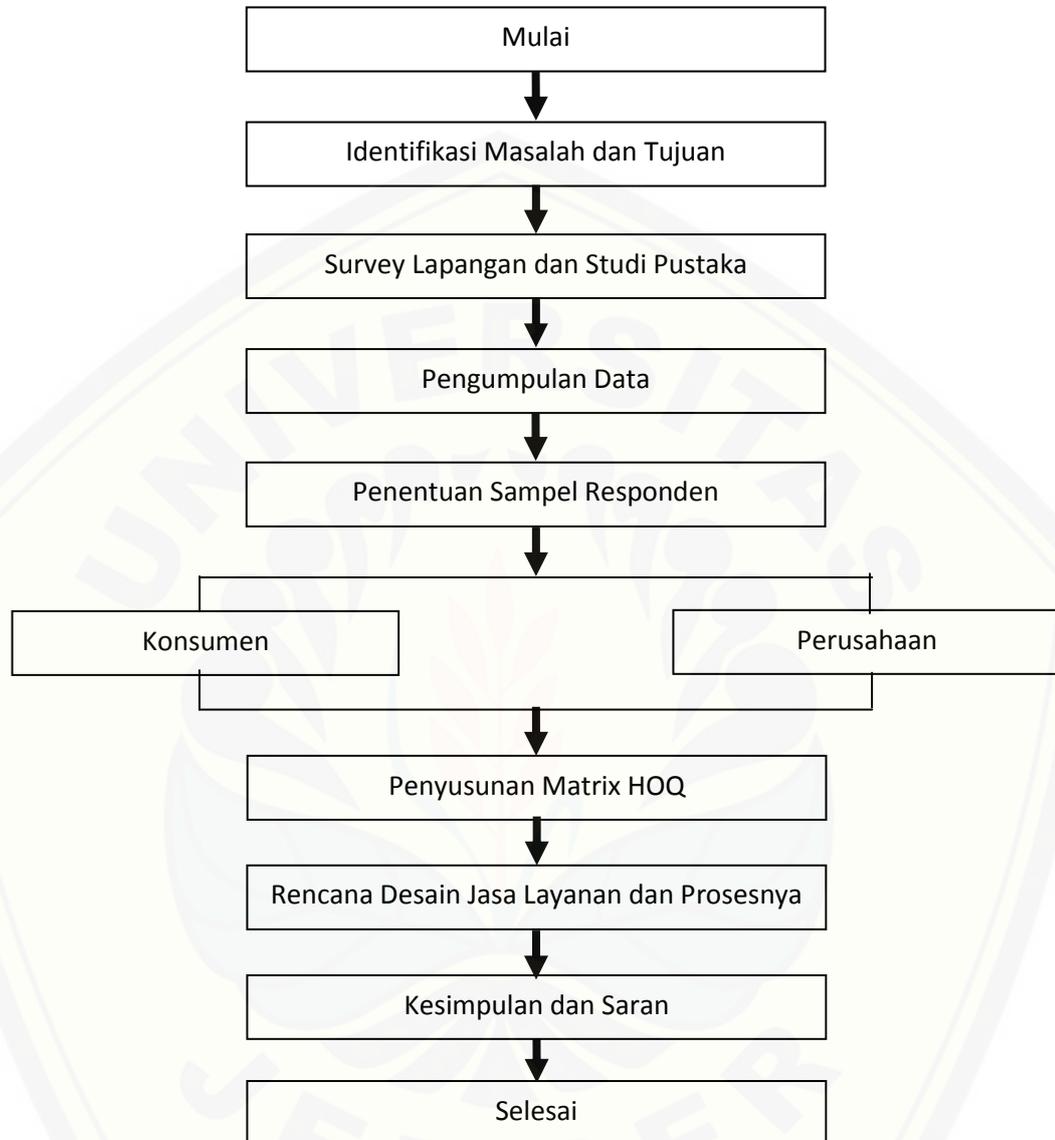
4. Analisa hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan kebutuhan teknis (*Matrik Korelasi*)

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan pelanggan. Hubungan dengan antara keduanya bisa berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, lemah.

5. Penyusunan perhitungan dan analisis dalam bentuk HoQ

House of Quality (HoQ) disusun berdasarkan data yang telah diperoleh dan yang telah diperhitungkan. Penyusunan *House of Quality* (HoQ) dilakukan dengan mengikuti kaidah dan ketentuan yang telah ditetapkan.

3.6 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. Start, yaitu tahap awal sebelum penelitian terhadap masalah yang dihadapi.
2. Identifikasi masalah dan tujuan, yaitu tahap melakukan observasi untuk mengetahui fenomena yang ada dan kemudian untuk mengetahui gambaran umum mengenai objek penelitian sehingga kemudian peneliti merumuskan tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian.
3. Pada tahap ini dilakukan:
 - a. Survey lapangan, yaitu tahapan mengamati dan terjun langsung di lokasi objek penelitian untuk melakukan pengamatan lebih lanjut mengenai objek penelitian.
 - b. Studi pustaka, yaitu tahapan mencari sumber-sumber teori dan praktik berupa buku dan atau jurnal-jurnal ilmiah terkait untuk mendukung penyelesaian masalah dari topik yang diangkat.
4. Pengumpulan data, yaitu tahap melakukan observasi secara menyeluruh dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dari objek penelitian untuk menjawab masalah-masalah dalam penelitian.
5. Penentuan sampel responden, tahap ini menentukan siapa dan berapa responden yang dipakai dalam penelitian.
6. Penyusunan matriks HoQ, yaitu tahapan membuat dan memasukkan data yang telah diperoleh dari hasil kuisioner kedalam rumah kualitas.
7. Rencana desain layanan dan prosesnya, yaitu tahapan mengidentifikasi atribut-atribut yang telah dihasilkan dari HoQ kedalam rencana desain jasa yang akan ditawarkan.
8. Kesimpulan dan Saran, yaitu tahapan menarik kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.
9. Stop, yaitu berakhirnya kegiatan penelitian.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan atribut kepetingan konsumen terdapat 18 atribut yang perlu diperhatikan oleh Bengkel AHASS Muktisari Jember untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan service yang lengkap dan modern, Ruang tunggu yang nyaman, Kamar mandi dalam keadaan bersih, Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman), Penampilan para mekanik yang rapi, Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau, Jumlah para mekanik di bengkel AHASS sudah memadai, Bengkel memiliki para mekanik yang profesional, Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS memuaskan, Biaya yang ditetapkan sesuai standar, Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas, Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan, Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS, Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS, Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS, dan Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat). Berdasarkan tingkat kebutuhan teknis beberapa persyaratan yang perlu dilakukan pihak Bengkel AHASS Muktisari Jember guna memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu pada Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS, Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan, Kejelasan informasi yang disampaikan petugas, Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS, dan Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.
2. Upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan yaitu melakukan peningkatan kinerja pada atribut kebutuhan konsumen yaitu 'bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service

(memesan tempat)' agar kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan di bengkel AHASS meningkat.



5.2 Saran

Untuk Bengkel AHASS Muktisari Jember selain dapat memenuhi kebutuhan pelanggan berupa ‘peralatan dan perlengkapan service yang lengkap dan modern’ sebagai atribut kebutuhan pelanggan dengan prioritas tertinggi dan melakukan kebutuhan teknis berupa ‘kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan’ sebagai kebutuhan teknis dengan prioritas tertinggi, perusahaan dapat meningkatkan kinerja beberapa atribut kebutuhan pelanggan seperti ‘tersedianya sarana pada ruang tunggu (pendingin ruangan, TV, koran, majalah, minuman)’, dan ‘bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)’ agar kepuasan pelanggan meningkat dalam menggunakan pelayanan di bengkel AHASS Muktisari Jember.

Daftar Pustaka

- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Baliwati Y.F. A Khomsan, dan C.M. Dwiriani. 2004. *Pengantar Pangan dan Gizi*. Penebar Swadaya.
- Dana Putra Ramadhan. 2016. *Analisis Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Pada Puskesmas Tegalsari Banyuwangi*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Jember.
- Deswindi, Lely dan Luis Andersen. 2009. “Aplikasi Metode Quality Function Deployment dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Dosen Kepada Mahasiswa”. *Journal of Industrial Engineering & Management Systems*. Vol.2, No. 2, August 2009.
- Ekawati, R. dan Triani Wulandari. 2014. “Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSKM Menggunakan QFD”. *Jurnal Fakultas Teknik: Universitas Muhammadiyah Jakarta*.
- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2005. *Manajemen Operasi. Edisi Tujuh*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Hepi Risenasari. 2009. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/12824/H09hri.pdf?sequence=2> Diakses tanggal 13 Maret 2018
- Magdalena, M., Sugih A.P. & Rosnani, G. 2013. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rumah Sakit XYZ”. *ejurnal Teknik Industri Fakultas Teknik: Universitas Sumatera Utara*.
- Moradi, M. dan Raissi S. 2015. “A Quality Function Deployment Based Approach in Service Quality Analysis to Improve Customer Satisfaction”. *International Journal of Applied Operational Research*, Vol. 5, No. 1, pp. 41-49, Winter 2015.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Muhadjir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rakesarasin: Yogyakarta. Hal 2.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

<https://autotekno.sindonews.com/read/1223902/121/mpm-laporkan-penjualan-405000-unit-motor-honda-di-semester-ii-1500983984> Diakses tanggal 12 April 2018

<https://www.bps.go.id/dynamic/table/2015/05/06/828/-seri-2010-distribusi-pdb-triwulanan-atas-dasar-harga-berlaku-menurut-lapangan-usaha-persen-2014-2017.html>

Lampiran 1**Kuisisioner Seleksi Responden untuk Prapenelitian**

Tanggal :

DATA RESPONDEN

Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

1. Berapa usia Anda sekarang?
 - () 17-22 tahun
 - () 23-28 tahun
 - () 29-34 tahun
 - () 35-40 tahun
 - () lebih dari 40 tahun
2. Apa pekerjaan Anda sekarang?
 - () Tidak/Belum bekerja
 - () PNS
 - () Pegawai Swasta
 - () Wiraswasta
 - () Pelajar/Mahasiswa
 - () Lainnya
3. Berapa kali Anda melakukan *service* di AHASS Muktisari Jember?
 - () 2 kali
 - () 3 kali
 - () 4 kali
 - () lebih dari 4 kali

Lampiran 2

Kuisisioner Survey Atribut Kebutuhan Konsumen (*Voice of Customer*)

Apa saja kebutuhan Anda saat berada dan menggunakan pelayanan di Bengkel AHASS Muktisari Jember?



Lampiran 3

Data Survey Atribut Kebutuhan Konsumen

Responden	Butir-butir Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
R4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
R5	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
R6	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
R7	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
R9	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R10	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R11	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
R12	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
R13	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R16	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R17	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

Responden	Butir-butir Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R19	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R20	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
R21	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R22	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
R23	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R25	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
R26	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
R27	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
R28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R29	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	29	28	18	28	25	27	25	29	30	21	29	30	29	30	26	27	28	26

Lampiran 4**Kuisisioner Seleksi Responden**

Tanggal :

DATA RESPONDEN

Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

4. Berapa usia Anda sekarang?
- 17-22 tahun
 - 23-28 tahun
 - 29-34 tahun
 - 35-40 tahun
 - lebih dari 40 tahun
5. Apa pekerjaan Anda sekarang?
- Tidak/Belum bekerja
 - PNS
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Lainnya
6. Berapa kali Anda melakukan *service* di AHASS Muktisari Jember?
- 2 kali
 - 3 kali
 - 4 kali
 - lebih dari 4 kali

Lampiran 5

Kuesioner Tingkat Kepentingan

Lingkarilah setiap nomor pada kolom menurut tingkat kepentingan Anda terhadap pelayanan bengkel AHASS Muktisari Jember, hanya satu jawaban untuk setiap nomor.

Keterangan:

SP : Sangat Penting (5)

P : Penting (4)

CP : Cukup Penting (3)

TP : Tidak Penting (2)

STP : Sangat Tidak Penting (1)

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan Pelayanan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	5	4	3	2	1
2.	Ruang tunggu yang nyaman.	5	4	3	2	1
3.	Kamar mandi dalam keadaan bersih.	5	4	3	2	1
4.	Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	5	4	3	2	1
5.	Penampilan para staff yang rapi.	5	4	3	2	1
6.	Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	5	4	3	2	1
7.	Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5	4	3	2	1
8.	Bengkel memiliki para staff yang profesional.	5	4	3	2	1
9.	Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	5	4	3	2	1
10.	Biaya yang ditetapkan sesuai standar	5	4	3	2	1
11.	Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	5	4	3	2	1
12.	Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
13.	Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	5	4	3	2	1

14.	Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	5	4	3	2	1
15.	Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS	5	4	3	2	1
16.	Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	5	4	3	2	1
17.	Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.	5	4	3	2	1
18.	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)	5	4	3	2	1



Lampiran 6

Kuesioner Tingkat Kepuasan

Lingkarilah setiap nomor pada kolom menurut tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan bengkel AHASS Muktisari Jember, hanya satu jawaban untuk setiap nomor.

Keterangan:

SP : Sangat Puas (5)

P : Puas (4)

CP : Cukup Puas (3)

TP : Tidak Puas (2)

STP : Sangat Tidak Puas (1)

No.	Indikator	Tingkat Kepentingan Pelayanan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	5	4	3	2	1
2.	Ruang tunggu yang nyaman.	5	4	3	2	1
3.	Kamar mandi dalam keadaan bersih.	5	4	3	2	1
4.	Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	5	4	3	2	1
5.	Penampilan para staff yang rapi.	5	4	3	2	1
6.	Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	5	4	3	2	1
7.	Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5	4	3	2	1
8.	Bengkel memiliki para staff yang profesional.	5	4	3	2	1
9.	Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	5	4	3	2	1
10.	Biaya yang ditetapkan sesuai standar	5	4	3	2	1
11.	Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	5	4	3	2	1
12.	Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
13.	Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	5	4	3	2	1

14.	Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	5	4	3	2	1
15.	Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS	5	4	3	2	1
16.	Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	5	4	3	2	1
17.	Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.	5	4	3	2	1
18.	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)	5	4	3	2	1



Lampiran 7**Kuesioner Tingkat Kepentingan untuk Perusahaan**

Lingkarkanlah setiap nomor pada kolom menurut tingkat kepentingan Anda terhadap pelayanan bengkel AHASS Muktisari Jember, hanya satu jawaban untuk setiap nomor.

Keterangan:

SP : Sangat Penting (5)

P : Penting (4)

CP : Cukup Penting (3)

TP : Tidak Penting (2)

STP : Sangat Tidak Penting (1)

No	Indikator	Tingkat Kepentingan Pelayanan				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	5	4	3	2	1
2.	Ruang tunggu yang nyaman.	5	4	3	2	1
3.	Kamar mandi dalam keadaan bersih.	5	4	3	2	1
4.	Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	5	4	3	2	1
5.	Penampilan para staff yang rapi.	5	4	3	2	1
6.	Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	5	4	3	2	1
7.	Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5	4	3	2	1
8.	Bengkel memiliki para staff yang profesional.	5	4	3	2	1
9.	Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	5	4	3	2	1
10.	Biaya yang ditetapkan sesuai standar	5	4	3	2	1
11.	Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	5	4	3	2	1
12.	Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	5	4	3	2	1
13.	Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	5	4	3	2	1
14.	Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	5	4	3	2	1
15.	Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	5	4	3	2	1
16.	Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	5	4	3	2	1

17.	Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.	5	4	3	2	1
18.	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)	5	4	3	2	1



Lampiran 8

Kuesioner Poin Penjualan

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom di setiap nomor menurut pengaruh perubahan atribut pelayanan terhadap poin penjualan atau peningkatan jumlah pelanggan Bengkel AHASS Muktisari Jember, hanya satu jawaban untuk setiap nomor.

Keterangan :

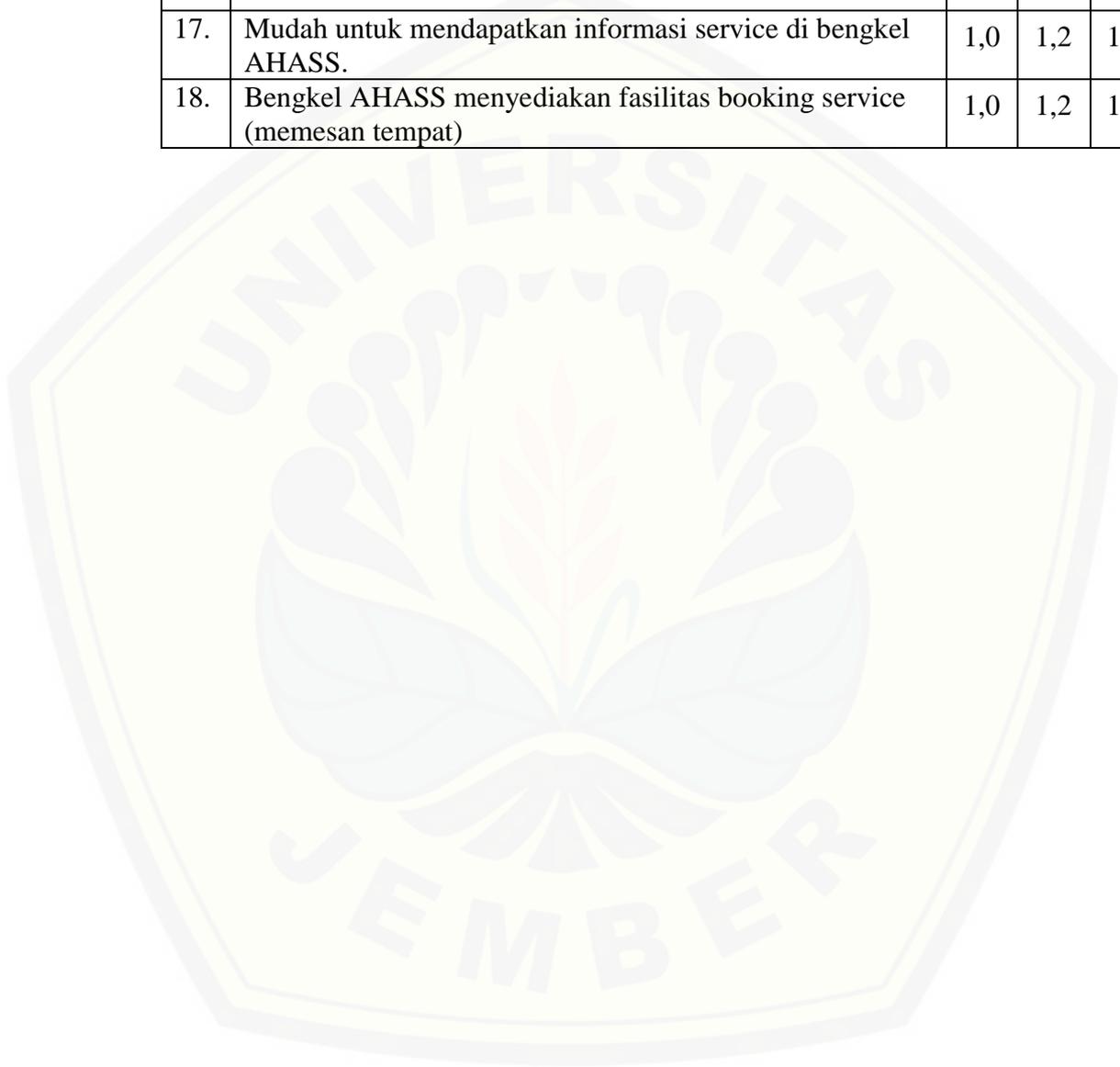
TM : Tidak Menolong

CM : Cukup Menolong

SM : Sangat Menolong

No.	Indikator	Poin Penjualan Bengkel AHASS Muktisari Jember		
		TM	CM	SM
1.	Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	1,0	1,2	1,5
2.	Ruang tunggu yang nyaman.	1,0	1,2	1,5
3.	Kamar mandi dalam keadaan bersih.	1,0	1,2	1,5
4.	Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	1,0	1,2	1,5
5.	Penampilan para staff yang rapi.	1,0	1,2	1,5
6.	Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	1,0	1,2	1,5
7.	Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	1,0	1,2	1,5
8.	Bengkel memiliki para staff yang profesional.	1,0	1,2	1,5
9.	Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	1,0	1,2	1,5
10.	Biaya yang ditetapkan sesuai standar	1,0	1,2	1,5
11.	Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	1,0	1,2	1,5
12.	Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	1,0	1,2	1,5

13.	Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	1,0	1,2	1,5
14.	Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	1,0	1,2	1,5
15.	Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS	1,0	1,2	1,5
16.	Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	1,0	1,2	1,5
17.	Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.	1,0	1,2	1,5
18.	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)	1,0	1,2	1,5



Lampiran 9

Data Identitas Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
R1	Perempuan	23-28 tahun	Pegawai Swasta
R2	Perempuan	35-40 tahun	Lainnya
R3	Perempuan	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R4	Laki-laki	23-28 tahun	Wiraswasta
R5	Laki-laki	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R6	Laki-laki	35-40 tahun	Wiraswasta
R7	Laki-laki	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R8	Laki-laki	35-40 tahun	Wiraswasta
R9	Laki-laki	35-40 tahun	Wiraswasta
R10	Laki-laki	40 tahun lebih	PNS
R11	Laki-laki	23-28 tahun	Wiraswasta
R12	Laki-laki	23-28 tahun	Pegawai Swasta
R13	Laki-laki	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R14	Perempuan	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R15	Perempuan	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R16	Perempuan	17-22 tahun	Tidak/Belum bekerja
R17	Laki-laki	23-28 tahun	Tidak/Belum bekerja
R18	Laki-laki	35-40 tahun	Wiraswasta
R19	Laki-laki	17-22 tahun	Lainnya
R20	Perempuan	35-40 tahun	Wiraswasta
R21	Laki-laki	23-28 tahun	Pegawai Swasta
R22	Perempuan	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R23	Perempuan	17-22 tahun	Pelajar/Mahasiswa
R24	Laki-laki	35-40 tahun	Wiraswasta
R25	Laki-laki	29-34 tahun	Lainnya
R26	Laki-laki	35-40 tahun	PNS
R27	Laki-laki	23-28 tahun	Pegawai Swasta
R28	Laki-laki	23-28 tahun	Tidak/Belum bekerja
R29	Laki-laki	35-40 tahun	Pegawai Swasta
R30	Laki-laki	23-28 tahun	Wiraswasta

Lampiran 10

Data Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Konsumen

Responden	Indikator Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R1	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3
R2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2
R3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5
R4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	2	1	2	3
R5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5
R6	5	4	3	1	4	2	3	4	5	4	2	4	4	5	2	5	5	1
R7	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
R8	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
R9	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
R11	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4
R12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
R13	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
R14	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
R15	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3
R16	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4
R17	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4
R18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3

Responden	Indikator Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R20	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3
R21	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4
R22	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4
R23	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
R24	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3
R25	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3
R26	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3
R27	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4
R28	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
R29	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3
R30	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4
TOTAL	137	120	117	114	125	129	125	133	136	128	128	133	125	127	128	116	122	107

Lampiran 11

Data Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember

Responden	Indikator Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R1	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
R2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3
R3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
R4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	3	3	2	1
R5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5
R6	5	4	3	3	5	2	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	1
R7	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
R8	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
R9	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
R10	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3
R11	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3
R12	4	5	3	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
R13	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
R14	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
R15	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3
R16	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4
R17	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4
R18	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
R19	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4

Responden	Indikator Kebutuhan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
R20	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3
R21	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5
R22	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4
R23	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4
R24	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
R25	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3
R26	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3
R27	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
R28	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
R29	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3
R30	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
TOTAL	129	117	113	118	126	132	127	132	134	133	125	129	133	129	132	123	120	106

Lampiran 12

Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Konsumen

Atribut Kepentingan Konsumen	Total Skor Kepentingan	Jumlah Responden	Tingkat Kepentingan Konsumen
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	137	30	4,57
Ruang tunggu yang nyaman.	120		4,00
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	117		3,90
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	114		3,80
Penampilan para staff yang rapi.	125		4,17
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	129		4,30
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	125		4,17
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	133		4,43
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	136		4,53
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	128		4,27
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	128		4,27
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	133		4,43
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	125		4,17
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	127		4,23
Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	128		4,27
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	116		3,87
Mudah untuk mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.	122		4,07
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking <i>service</i> (memesan tempat)	107		3,57

Lampiran 13

Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember

Atribut Kepentingan Konsumen	Total Skor Kinerja	Jumlah Responden	Tingkat Kinerja Pelayanan
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	129	30	4,30
Ruang tunggu yang nyaman.	117		3,90
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	113		3,77
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	118		3,93
Penampilan para staff yang rapi.	126		4,20
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	132		4,40
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	127		4,23
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	132		4,40
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	134		4,47
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	133		4,43
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	125		4,17
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	129		4,30
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	133		4,43
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	129		4,30
Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	132		4,40
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	123		4,10
Mudah untuk mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.	120		4,00
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking <i>service</i> (memesan tempat)	106		3,53

Lampiran 14

Data Penentuan Masa Depan atau Target Pelayanan Bengkel AHASS
Muktisari Jember

Atribut Kepentingan Konsumen	Responden Bengkel AHASS Muktisari Jember			Rata- rata	Target
	1	2	3		
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	5	5	5	5	5
Ruang tunggu yang nyaman.	4	4	4	4	4
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	3	4	4	3,67	4
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	4	5	5	4,67	5
Penampilan para staff yang rapi.	4	5	4	4,33	4
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	5	5	4	4,67	5
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5	5	5	5	5
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	5	5	5	5	5
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	5	5	5	5	5
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	4	5	4	4,33	4
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	5	5	5	5	5
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	5	5	5	5	5
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	5	5	5	5	5
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	5	5	5	5	5
Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	5	5	4	4,67	5
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	4	5	4	4,33	4
Mudah untuk mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.	4	5	5	4,67	5
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking <i>service</i> (memesan tempat)	4	4	4	4	4

Lampiran 15

Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember

Atribut Kepentingan Konsumen	Nilai Target	Kinerja Pelayanan	Rasio Perbaikan
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	5	4,30	1,16
Ruang tunggu yang nyaman.	4	3,90	1,03
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	4	3,77	1,06
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	5	3,93	1,27
Penampilan para staff yang rapi.	4	4,20	0,95
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	5	4,40	1,14
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5	4,23	1,18
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	5	4,40	1,14
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	5	4,47	1,12
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	4	4,43	0,90
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	5	4,17	1,20
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	5	4,30	1,16
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	5	4,43	1,13
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	5	4,30	1,16
Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	5	4,40	1,14
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	4	4,10	0,98
Mudah untuk mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.	5	4,00	1,25
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking <i>service</i> (memesan tempat)	4	3,53	1,13

Sumber : Lampiran 13 dan Lampiran 14

Lampiran 16

Data Penentuan *Sales Point* Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember

Atribut Kepentingan Konsumen	Responden Bengkel AHASS Muktisari Jember			Rata-rata <i>Sales Point</i>
	1	2	3	
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	1,5	1,5	1,5	1,5
Ruang tunggu yang nyaman.	1,5	1,5	1,5	1,5
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	1,2	1,2	1,2	1,2
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	1,5	1,5	1,5	1,5
Penampilan para staff yang rapi.	1,5	1,5	1,5	1,5
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	1,5	1,5	1,5	1,5
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	1,5	1,5	1,5	1,5
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	1,5	1,5	1,5	1,5
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	1,5	1,5	1,5	1,5
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	1,5	1,5	1,5	1,5
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	1,5	1,5	1,5	1,5
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	1,5	1,5	1,5	1,5
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	1,5	1,5	1,5	1,5
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	1,5	1,5	1,5	1,5
Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	1,5	1,5	1,5	1,5
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	1,5	1,5	1,5	1,5
Mudah untuk mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.	1,5	1,5	1,5	1,5
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking <i>service</i> (memesan tempat)	1,5	1,5	1,5	1,5

Lampiran 17

Data Hasil Perhitungan Skala Kepentingan Konsumen dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen Pelayanan Bengkel AHASS Muktisari Jember

Atribut Kepentingan Konsumen	Tingkat Kepentingan Konsumen	Rasio Perbaikan	Sales Point	Skala Kepentingan Konsumen	Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (%)
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan <i>service</i> yang lengkap dan modern.	4,57	1,16	1,5	7,97	6,40
Ruang tunggu yang nyaman.	4,00	1,03	1,5	6,15	4,95
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	3,90	1,06	1,2	4,97	4,00
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	3,80	1,27	1,5	7,25	5,82
Penampilan para staff yang rapi.	4,17	0,95	1,5	5,95	4,78
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	4,30	1,14	1,5	7,33	5,89
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	4,17	1,18	1,5	7,38	5,93
Bengkel memiliki para staff yang profesional.	4,43	1,14	1,5	7,56	6,07
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	4,53	1,12	1,5	7,61	6,12
Biaya yang ditetapkan sesuai standar	4,27	0,90	1,5	5,77	4,64
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	4,27	1,20	1,5	7,68	6,17
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	4,43	1,16	1,5	7,73	6,22
Staff bengkel AHASS	4,17	1,13	1,5	7,05	5,67

ramah dalam memberikan pelayanan.					
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	4,23	1,16	1,5	7,38	5,94
Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS	4,27	1,14	1,5	7,27	5,85
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	3,87	0,98	1,5	5,66	4,55
Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.	4,07	1,25	1,5	7,63	6,13
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)	3,57	1,13	1,5	6,06	4,87
Total				124,40	100,00

Sumber: Lampiran 12, Lampiran 15, dan Lampiran 16

Rumus Perhitungan Skala Kepentingan Konsumen (SKK):

$$SKK = NKK \times RP \times TP$$

Keterangan:

SKK : Skala Kepentingan Konsumen

NKK : Nilai Kepentingan Konsumen

RP : Rasio Perbaikan

TP : Titik Penjualan

Rumus perhitungan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK):

$$NSKK = \frac{SKK}{Total\ SKK} \times 100,00\%$$

Keterangan:

NSKK : Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen

Total SKK : Total Skala Kepentingan Konsumen

Lampiran 18

Data Hasil Penentuan Target dan Derajat Kesulitan dari Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember

Kebutuhan Teknis	Responden Bengkel AHASS Muktisari Jember			Rata-rata	Target	Responden Bengkel AHASS Muktisari Jember			Rata-rata	Derajat Kesulitan
	1	2	3			1	2	3		
Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	5	5	5	5	5	3	1	2	2	2
Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	4	5	5	4,67	5	2	3	3	2,67	3
Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	5	4	5	4,67	5	3	2	3	2,67	3
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.	5	5	5	5	5	2	3	3	2,67	3

Sumber : Data Wawancara

Lampiran 19

Data Skor Hubungan Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember

No.	Kebutuhan Konsumen	Kebutuhan Teknis	Skor Korelasi	Alasan
1.	Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan service yang lengkap dan modern.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Peralatan dan perlengkapan service adalah elemen paling penting yang dibutuhkan bengkel AHASS untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Dalam melakukan pelayanan, staff dapat bertindak cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan apabila bengkel memiliki peralatan dan perlengkapan service yang lengkap.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	9	Bengkel AHASS sudah memiliki perlengkapan yang lengkap guna memberikan informasi mengenai jadwal service kepada pelanggan sehingga pelanggan tepat waktu dalam melakukan service kendaraan.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	9	Kualitas hasil service kendaraan sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dan kecanggihan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki bengkel AHASS.
2.	Ruang tunggu yang nyaman.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Staff yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan akan berpengaruh terhadap kenyamanan di ruang tunggu.
3.	Kamar mandi dalam keadaan bersih.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Staff yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan akan berpengaruh terhadap kamar mandi yang bersih.

4.	Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Pendingin ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman termasuk dalam elemen perlengkapan di dalam bengkel untuk membuat pelanggan merasa nyaman saat menunggu kendaraannya diservice.
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan berpengaruh terhadap ketersediaan sarana di ruang tunggu.
5.	Penampilan para staff yang rapi.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Apabila para staff berpenampilan rapi, maka menunjukkan kesiapan mereka dalam menanggapi keluhan pelanggan.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	1	Apabila penampilan para staff rapi, maka berhubungan lemah dengan kualitas hasil service di bengkel.
6.	Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau	Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	9	Pelanggan di sekitar lokasi bengkel AHASS Muktisari dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang <i>service</i> kendaraan.
7.	Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Jumlah staff di bengkel akan sangat memengaruhi kecepatan dalam menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	3	Jumlah staff yang ada di bengkel berpengaruh sedang terhadap kemudahan mendapatkan informasi.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel	3	Kualitas hasil service akan berpengaruh sedang terhadap jumlah para staff yang memadai.

		AHASS.		
8.	Bengkel memiliki para staff yang profesional.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Para staff yang profesional adalah elemen penting dalam perusahaan yang harus selalu dijaga sehingga kecepatan mereka dalam menanggapi keluhan pelanggan dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai standar.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	9	Apabila para staff di bengkel memiliki sifat profesional maka dapat dipastikan informasi yang akan disampaikan kepada pelanggan akan bersifat jelas dan mudah dimengerti.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	9	Dalam mendapatkan informasi service harus diperoleh dari sumber yang mengerti segala yang terjadi di bengkel, oleh karena itu dibutuhkan staff yang profesional, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi service.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	9	Keprofesionalan seorang staff sangat memengaruhi kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.
9.	Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS memuaskan	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil service di bengkel AHASS
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Staff yang cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan dapat mempengaruhi kualitas hasil service.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	9	Informasi service yang mudah didapat akan berpengaruh kuat terhadap kualitas hasil service kendaraan karena mayoritas pelanggan akan mencari informasi terlebih dahulu sebelum melakukan service kendaraan.
10.	Biaya yang ditetapkan sesuai standar	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di	3	Lengkap dan canggihnya peralatan serta perlengkapan akan berpengaruh sedang terhadap biaya yang ditetapkan.

		Bengkel AHASS.		
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	9	Mayoritas biaya mempengaruhi kualitas hasil pengerjaan service. Dengan biaya yang telah sesuai standar, maka kualitas hasil service juga sudah sesuai standar.
11.	Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Staff yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan akan memengaruhi informasi yang disampaikan.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	9	Kemudahan mendapatkan informasi service yang jelas adalah hal yang mayoritas dibutuhkan oleh pelanggan di bengkel.
12.	Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Cepat tanggapnya seorang staff dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sangat dipengaruhi oleh lengkap dan canggihnya peralatan yang dimiliki bengkel.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	3	Kejelasan informasi yang disampaikan staff akan berpengaruh sedang terhadap cepat tanggapnya staff dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	3	Staff yang cepat tanggap akan berpengaruh sedang terhadap kemudahan mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	9	Kecepatan staff dalam menyelesaikan keluhan pelanggan akan berpengaruh kuat pada kualitas hasil service kendaraan.
13.	Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	3	Keramahan staff dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berpengaruh sedang terhadap kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.

		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	1	Keramahan yang diberikan staff kepada pelanggan akan berpengaruh lemah terhadap jelas tidaknya informasi yang disampaikan oleh staff tersebut.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	1	Keramahan staff dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berpengaruh lemah terhadap kemudahan mendapatkan informasi <i>service</i> di bengkel AHASS.
		Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.	1	Keramahan staff dalam memberikan pelayanan pada pelanggan berpengaruh lemah terhadap hasil kualitas <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.
14.	Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Kemampuan staff dalam berkomunikasi berpengaruh kuat terhadap kecepatan menangani keluhan pelanggan.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	9	Kemampuan staff dalam berkomunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap kejelasan informasi yang disampaikannya terhadap pelanggan di bengkel AHASS.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	9	Staff yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik akan berpengaruh kuat terhadap mudah tidaknya pelanggan mendapat informasi <i>service</i> di bengkel.
		Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.	3	Staff yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik akan berpengaruh sedang terhadap kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel.
15.	Pemberian garansi setelah <i>service</i> di bengkel AHASS	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di	9	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan mendukung adanya pemberian garansi di bengkel.

		Bengkel AHASS.		
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Apabila terdapat kendaraan yang kembali setelah service, maka hal yang sangat berpengaruh adalah kecepatan staff dalam menangani kendaraan tersebut.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	1	Kejelasan informasi yang disampaikan staff berpengaruh lemah terhadap pemberian garansi setelah service.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	1	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi service berpengaruh lemah terhadap pemberian garansi setelah service.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	9	Hal terpenting dalam memberikan garansi kepada pelanggan adalah tergantung pada kualitas hasil service kendaraan.
16.	Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan berpengaruh terhadap kemudahan pelanggan menghubungi bengkel.
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	3	Kecepatan staff menanggapi keluhan pelanggan adalah hal yang memengaruhi mudah tidaknya pelanggan untuk menghubungi bengkel AHASS.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	9	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan berpengaruh terhadap kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi service di bengkel.
17.	Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Kelengkapan peralatan yang ada di bengkel AHASS digunakan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi service kendaraannya sehingga berpengaruh besar terhadap kebutuhan teknis ini.

AHASS.				
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	9	Kemudahan yang didapatkan pelanggan saat menggunakan pelayanan di bengkel salah satunya dipengaruhi oleh kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan tersebut.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	9	Informasi yang jelas dapat memengaruhi kemudahan mendapatkan informasi service di bengkel.
18.	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	9	Fasilitas booking service perlu didukung dengan adanya kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan.
		Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	3	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan berpengaruh sedang terhadap ketersediaan bengkel menyediakan fasilitas booking service.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	3	Informasi yang jelas dapat berpengaruh sedang terhadap ketersediaan fasilitas booking service di bengkel.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS berpengaruh sedang terhadap ketersediaan fasilitas booking service di bengkel.

Lampiran 20

Data Skor Hubungan Antara Kebutuhan Teknis Bengkel AHASS Muktisari Jember

No.	Kebutuhan Teknis	Kebutuhan Teknis	Skor Korelasi	Alasan
1.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	+9	Apabila di Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan yang lengkap dan canggih serta staff cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan maka hubungan antar kebutuhan teknis ini bersifatkuat.
		Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	-3	Informasi mayoritas disampaikan melalui sumber daya manusia yang ada bukan oleh kecanggihan alat dan perlengkapan bengkel.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	-3	Informasi <i>service</i> di bengkel AHASS mayoritas disampaikan dengan peralatan dan perlengkapan yang ada di bengkel AHASS.
		Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.	+9	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan dan perlengkapan membantu proses <i>service</i> yang dilakukan bengkel AHASS.
2.	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	+9	Staff merupakan elemen penting yang dimiliki perusahaan guna menyampaikan informasi terkait operasional bengkel.
		Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	+9	Staff merupakan elemen pertama yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait operasional bengkel.

		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	+3	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan dapat mempercepat proses service kendaraan.
3.	Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	+9	Semakin jelas informasi yang didapatkan oleh pelanggan maka akan semakin mudah pula informasi yang diperoleh pelanggan.
		Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	0	Informasi tidak berpengaruh dengan proses service kendaraan di bengkel AHASS.
4.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi service di Bengkel AHASS.	Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.	0	Kemudahan informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS.

Lampiran 21

Data Hasil Perhitungan Skor Kebutuhan Teknis dan Skor Kebutuhan Teknis Relatif

Atribut Kebutuhan Konsumen	NSKK	Skor Korelasi	NSKK x Skor Korelasi
Bengkel AHASS memiliki peralatan dan perlengkapan service yang lengkap dan modern.	6,40	9	57,60
		9	57,60
		0	-
		9	57,60
		9	57,60
Ruang tunggu yang nyaman.	4,95	0	-
		9	44,55
		0	-
		0	-
		0	-
Kamar mandi dalam keadaan bersih.	4,00	0	-
		9	36,00
		0	-
		0	-
		0	-
Tersedianya sarana pada ruang tunggu (Pendingin Ruangan, TV, Koran, Majalah, Minuman)	5,82	9	52,38
		9	52,38
		0	-
		0	-
		0	-
Penampilan para staff yang rapi.	4,78	0	-
		9	43,02
		0	-
		9	43,02
		0	-
Lokasi bengkel AHASS yang strategis dan mudah dijangkau.	5,89	0	-
		0	-
		0	-
		9	53,01
		0	-
Jumlah para staff di bengkel AHASS sudah memadai.	5,93	0	-
		9	53,37
		0	-

		3	17,79
		3	17,79
Bengkel memiliki para staff yang profesional.		0	-
		9	54,63
	6,07	9	54,63
		9	54,63
		9	54,63
Kualitas hasil service kendaraan di bengkel AHASS memuaskan.		9	55,08
		9	55,08
	6,12	0	-
		9	55,08
		0	-
Biaya yang ditetapkan sesuai standar.		3	13,92
		0	-
	4,64	0	-
		0	-
		9	41,76
Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas.		0	-
		9	55,53
	6,17	0	-
		9	55,53
		0	-
Staff cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.		9	55,98
		0	-
	6,22	3	18,66
		3	18,66
		9	55,98
Staff bengkel AHASS ramah dalam memberikan pelayanan.		0	-
		3	17,01
	5,67	1	5,67
		1	5,67
		1	5,67
Staff bengkel AHASS memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.		0	-
		9	53,46
	5,94	9	53,46
		9	53,46
		3	17,82
Pemberian garansi setelah service di bengkel AHASS.		9	52,65
		9	52,65
	5,85	1	5,85

		1	5,85
		9	52,65
Mudah untuk menghubungi bengkel AHASS.		9	40,95
		3	13,65
	4,55	0	-
		9	40,95
		0	-
Mudah untuk mendapatkan informasi service di bengkel AHASS.		9	55,17
		9	55,17
	6,13	9	55,17
		0	-
		0	-
Bengkel AHASS menyediakan fasilitas booking service (memesan tempat)		9	43,83
		3	14,61
	4,87	3	14,61
		0	-
		3	14,61

Sumber: Lampiran 17 dan Lampiran 19

Rumus perhitungan Skor Kebutuhan Teknis sebagai berikut:

$$KTi = BTi \times Hi$$

Keterangan:

KTi : Nilai Skor Kebutuhan Teknis

BTi : Kepentingan Relatif (bobot) Kepentingan Konsumen/Normalisasi Skala
Kepentingan Konsumen

Hi : Nilai Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Kebutuhan Teknis

Rumus perhitungan Skor Kebutuhan Teknis Relatif adalah sebagai berikut:

$$KTi \text{ relatif} = \frac{KTi}{Total\ KTi} \times 100\%$$

Keterangan:

$KTi \text{ relatif}$: Nilai Kebutuhan Teknis Relatif

KTi : Nilai Kebutuhan Teknis

$Total\ KTi$: Jumlah Nilai Kebutuhan Teknis

Kebutuhan Teknis	KTi	Kti Relatif (%)
Kelengkapan dan kecanggihan peralatan serta perlengkapan di Bengkel AHASS.	428,01	21,02
Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan pelanggan.	658,71	32,35
Kejelasan informasi yang disampaikan petugas.	208,05	10,22
Kemudahan dalam mendapatkan informasi <i>service</i> di Bengkel AHASS.	418,23	20,54
Kualitas hasil <i>service</i> kendaraan di bengkel AHASS.	323,29	15,87
Total	2036,29	100,00

