

## **Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Bengkel Motor dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Bengkel Motor Rangkuti Bogor)**

**Muhammad Dzikri Dipa Kalam<sup>\*</sup>, Muhardi**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

<sup>\*</sup>dzikridipa@gmail.com,muhardi@unisba.ac.id

**Abstract.** The study aims to determine) The priority of services desired by consumers. Service techniques carried out by Rangkuti Motor Bogor in fulfilling consumer desires, Priorities between various service techniques carried out by Rangkuti Motor Bogor to meet consumer desires, and Comparison of the quality of service services of Rangkuti Motor Bogor compared to its competitors based on the priority of consumer desires. The object of research is Rangkuti Motor Bogor as a service company located at Jl. Perintis Kemerdekaan No.03, RT.no37a RT/RW.03 rw, Kebon. Kelapa, Central Bogor District, Bogor City. Data collection was carried out through a survey using a questionnaire of 40 customers. To complement the information, voice recordings were also made to customers. The data and information collected were analysed using the Quality Function Deployment (QFD) method. The results of the analysis showed: The priority of services desired by consumers or customers is the existence of fast service from Rangkuti Motor to respond to customer complaints, The priority of service techniques carried out by Rangkuti Motor is to improve facilities in the form of comfortable waiting rooms that are not noisy, hotline calls, whose rooms are separate from the workplace, The quality of Rangkuti Motor's services compared to its competitors shows relatively good in terms of a more comfortable waiting room, relatively large parking area, relatively better guarantee of spare parts availability, fast officer service, so that customer complaints decrease supported by existing service time standards and the provision of post-service guarantees

**Keywords:** *Warranty, Quality, Engineering.*

**Abstrak.** Penelitian bertujuan untuk mengetahui Prioritas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen. Teknik pelayanan yang dilakukan Rangkuti Motor Bogor dalam memenuhi keinginan konsumen, Prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Rangkuti Motor Bogor untuk memenuhi keinginan konsumen, dan Perbandingan kualitas pelayanan jasa Rangkuti Motor Bogor dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan prioritas keinginan konsumen. Obyek penelitian adalah Rangkuti Motor Bogor selaku perusahaan jasa yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.03, RT.no37a RT/RW.03 rw, Kebon. Kelapa, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor. Pengumpulan data dilakukan melalui survey menggunakan kuesioner terhadap 40 orang pelanggan. Untuk melengkapi informasi dilakukan pula rekaman suara kepada pelanggan. Data dan informasi yang terkumpul dianalisis dengan metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil analisis menunjukkan: Prioritas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen atau pelanggan adalah adanya pelayanan yang cepat dari pihak Rangkuti Motor Bogor untuk merespon keluhan pelanggan, Prioritas teknik pelayanan yang dilakukan Rangkuti Motor Bogor adalah meningkatkan fasilitas berupa kenyamanan ruang tunggu yang tidak bising, hotline call, yang ruangnya terpisah dari tempat pengerjaan, Kualitas pelayanan jasa Rangkuti Motor Bogor dibandingkan dengan pesaingnya menunjukkan relatif baik dari sisi ruang tunggu lebih nyaman, lahan parkir relatif luas, jaminan ketersediaan suku cadang yang relatif lebih baik, pelayanan petugas yang cepat, sehingga keluhan pelanggan menurun didukung oleh standar waktu pelayanan yang ada dan adanya pemberian garansi pasca layanan.

**Kata Kunci:** *Garansi, Kualitas, Teknik.*

## A. Pendahuluan

Perkembangan industri kreatif, khususnya bengkel motor custom yaitu Rangkuti Motor Bogor, yang mengikuti tren zaman dan gaya hidup masyarakat perkotaan. Motor custom, yang awalnya hanya sebagai alat transportasi, kini menjadi bagian dari gaya hidup dan rekreasi. Fenomena ini dipicu oleh perubahan zaman dan pergeseran kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, bengkel motor custom mengalami pertumbuhan yang pesat sebagai tanggapan terhadap permintaan yang meningkat. Pelayanan menjadi salah satu modal untuk dapat mendorong peningkatan daripada suatu bengkel dimana para pegiat bengkel *custom* ini akan menambah banyak jenis layanan yang dapat di nikmati oleh para pelanggannya, menurut observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa bengkel *custom* yang ada di Bogor, dengan semakin banyaknya pelayanan yang di berikan maka bengkel tersebut memiliki kesempatan bersaing dengan cukup tinggi. Menurut Kohler yang dikutip oleh Kanedi, Utami, dan Zulita (2017) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kerap kali dengan banyaknya pelayanan yang ada, tidak di sesuaikan dengan adanya peningkatan mutu pelayanan, dimana berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menyebabkan terjadinya penumpukan antrian di bengkel custom tersebut sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Agar dapat bersaing secara jangka panjang, maka sebuah organisasi perlu memertahankan kepuasan konsumennya. Faktor service performance, service delivery, dan service environment ditemukan menjadi faktor determinan untuk kualitas pelayanan (Gong dan Yi, 2018). Lebih lanjut Gong dan Yi (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Sulaksana, 2017), berdasarkan hal tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keluaran daripada pendapat pelanggan terkait pelayanan yang di berikan oleh pemilik usaha.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Bengkel Motor Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Bengkel Motor Rangkuti Bogor)?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Prioritas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen. Teknik pelayanan yang dilakukan Rangkuti Motor Bogor dalam memenuhi keinginan konsumen.
2. Prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Rangkuti Motor Bogor untuk memenuhi keinginan konsumen.
3. Perbandingan kualitas pelayanan jasa Rangkuti Motor Bogor dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan prioritas keinginan konsumen.

## B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode teknik analisis Quality Function Deployment (QFD) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah customer bengkel Rangkuti Motor Bogor yang berjumlah 40 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis deskriptif.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 40 orang pelanggan Rangkuti Motor Bogor, diperoleh ada 12 jenis keluhan yang dikomplain pelanggan.

**Tabel 1.** Jumlah Pelanggan Yang Komplain Terhadap Rangkuti Motor Bogor

| No. | Keluhan  | Jumlah | Presentase |
|-----|--|--------|------------|
| 1   | Antrian servis yang lama   | 13     | 32.5       |
| 2   | Kenyamanan ruang tunggu  | 14     | 35         |
| 3   | Tempat parkir bengkel sempit   | 12     | 30         |
| 4   | Keluhan pelanggan tidak terpenuhi  | 11     | 27.5       |
| 5   | Mekanik kurang teliti  | 10     | 25         |
| 6   | Pengerjaan servis yang lama  | 8      | 20         |
| 7   | Harga jasa dan sparepart mahal   | 17     | 42.5       |
| 8   | Promosi-promosi bengkel yang kurang  | 11     | 27.5       |
| 9   | Jumlah mekanik tidak sebanding dengan pelanggan                                      | 8      | 20         |
| 10  | Tidak ada program gratis cuci Motor  | 12     | 30         |
| 11  | Kelengkapan kendaraan ( <i>tools</i> , mur baut) hilang, bensin habis setelah servis | 9      | 22.5       |
| 12  | Mekanik dan petugas tidak Ramah  | 7      | 17.5       |

Sejumlah pelanggan Bengkel Rangkuti Motor di Bogor mengeluhkan antrian servis lama (32.5%) dan harga jasa serta sparepart yang mahal (42.5%). Keluhan lain termasuk kenyamanan ruang tunggu (35%), keterbatasan tempat parkir (30%), dan kurangnya promosi (27.5%). Mereka juga menyoroti kualitas mekanik yang kurang teliti (25%) dan kurangnya respons terhadap keluhan (27.5%). Perbaikan diperlukan pada keseimbangan jumlah mekanik dengan pelanggan (20%) dan kebutuhan akan program cuci motor gratis (30%). Analisis ini dapat membantu bengkel meningkatkan layanan dan reputasi di industri otomotif Bogor.

**Tabel 1.** Persepsi Pelanggan Terhadap Rangkuti Motor Bogor, berdasarkan *Voice of Consumer*

| No. | Pernyataan                                       | Persepsi Terhadap Rangkuti Motor |
|-----|--|----------------------------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 3,25                             |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 3,18                             |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 2,60                             |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 2,58                             |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 3,50                             |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 2,50                             |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 3,00                             |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 3,15                             |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 2,63                             |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 3,03                             |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 3,30                             |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 3,23                             |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 3,20                             |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 3,25                             |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 3,45                             |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 3,28                             |
| 17  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3,00                             |
| 18  | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 3,15                             |

**Lanjutan Tabel 2.** Persepsi Pelanggan Terhadap Rangkuti Motor Bogor, berdasarkan *Voice of Consumer*

|    |  |      |
|----|--|------|
| 19 | Komunikasi karyawan yang baik          | 3,33 |
| 20 | Tersedianya fasilitas booking service  | 2,95 |
| 21 | Tersedianya fasilitas delivery service | 2,53 |
| 22 | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG) | 2,48 |
| 23 | Kendaraan yang bersih setelah servis   | 2,63 |
| 24 | Pendaftaran servis yang mudah          | 3,35 |
| 25 | Karyawan yang ramah                    | 3,13 |

Analisis *Voice of Customer* terhadap layanan Rangkuti Motor di Bogor menunjukkan variasi dalam persepsi pelanggan. Aspek positif termasuk kebersihan ruang tunggu (2,58), tanggung jawab dalam pelayanan (3,30), dan respons terhadap keluhan (3,44). Namun, ketersediaan lahan parkir (2,60), keutuhan kendaraan setelah perbaikan (3,15), dan antrian servis (3,03) memerlukan perbaikan. Fasilitas booking service (2,95) dan delivery service (2,53) juga perlu perhatian karena mendapat penilaian kurang baik.

**Tabel 3.** Nilai Komparasi persepsi Rangkuti Motor Bogor dan Pesaing

| No. | Pernyataan                                       | Persepsi Rangkuti | Persepsi Pesaing |
|-----|--|-------------------|------------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 3,33              | 3,29             |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 3,34              | 2,81             |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 2,86              | 2,81             |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 3,48              | 3,17             |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 2,94              | 3,20             |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 3,04              | 3,27             |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 3,45              | 3,37             |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 3,19              | 3,36             |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 3,23              | 3,38             |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 2,99              | 3,10             |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 3,45              | 3,03             |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 3,11              | 3,43             |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 3,33              | 3,03             |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 3,18              | 2,74             |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 3,65              | 3,31             |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 3,07              | 2,79             |
| 17  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3,28              | 2,96             |
| 18  | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 3,16              | 2,52             |
| 19  | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 3,19              | 3,03             |
| 20  | Tersedianya fasilitas booking service            | 2,90              | 2,86             |
| 21  | Tersedianya fasilitas delivery service           | 2,87              | 2,93             |
| 22  | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 3,04              | 3,25             |
| 23  | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 3,41              | 3,39             |
| 24  | Pendaftaran servis yang mudah                    | 3,33              | 3,29             |
| 25  | Karyawan Rangkuti yang ramah                     | 3,34              | 2,81             |

Comparative Benchmarking antara Rangkuti Motor Bogor dan pesaing menunjukkan perbedaan dan kesamaan dalam persepsi pelanggan. Rangkuti Motor Bogor mendapat penilaian

lebih tinggi dalam fasilitas ruang tunggu, ketersediaan lahan parkir, dan respons terhadap keluhan. Mereka juga unggul dalam pelayanan klaim dan respons cepat dari petugas. Namun, ada aspek yang perlu diperbaiki, seperti harga jasa dan waktu servis. Keunggulan dalam komunikasi dan keramahan karyawan juga ditemukan. Analisis ini penting untuk strategi peningkatan layanan.

**Tabel 4.** Tabel *Importance of Costumer*

| No. | Pernyataan                                       | IoC  |
|-----|--|------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 4.34 |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 4.26 |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 4.11 |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 4.23 |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 4.21 |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 4.16 |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 4.32 |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 4.13 |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 4.21 |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 4.08 |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 4.41 |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 4.28 |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 4.32 |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 4.29 |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 4.29 |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 4.22 |
| 17  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 4.39 |
| 18  | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 4.21 |
| 19  | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 4.23 |
| 20  | Tersedianya fasilitas booking service            | 4.19 |
| 21  | Tersedianya fasilitas delivery service           | 4.14 |
| 22  | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 4.19 |
| 23  | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 4.45 |
| 24  | Pendaftaran servis yang mudah                    | 4.24 |
| 25  | Karyawan Rangkuti yang ramah                     | 4.42 |

Nilai Importance to Customer (IoC) menunjukkan atribut layanan yang sangat penting bagi pelanggan Bengkel Rangkuti Motor. Faktor kunci termasuk tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan, informasi mudah diakses, kebersihan kendaraan setelah servis, dan keramahan karyawan. Kebutuhan penting lainnya meliputi ruang tunggu yang nyaman, fasilitas lengkap, rekaman data garansi, dan pemeriksaan kendaraan yang detail. Analisis IoC membantu Rangkuti Motor Bogor mengutamakan aspek layanan yang berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

**Tabel 5.** Tabel *Costumer Satisfaction Performance*

| No. | Pernyataan                          | Persepsi |
|-----|-------------------------------------|----------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising      | 3,34     |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap | 3,26     |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir           | 3,11     |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi   | 3,23     |
| 5   | Suku cadang yang lengkap            | 3,21     |

**Lanjutan Tabel 6.** Tabel *Costumer Satisfication Performance*

|    |  |      |
|----|--|------|
| 6  | Informasi yang dapat terlihat                    | 3,16 |
| 7  | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 3,32 |
| 8  | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 3,13 |
| 9  | Harga jasa yang tepat                            | 3,21 |
| 10 | Antrian servis yang teratur                      | 3,08 |
| 11 | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 3,41 |
| 12 | Waktu servis yang cepat                          | 3,28 |
| 13 | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 3,32 |
| 14 | Pelayanan klaim yang cepat                       | 3,29 |
| 15 | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 3,29 |
| 16 | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 3,22 |
| 17 | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3,39 |
| 18 | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 3,21 |
| 19 | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 3,23 |
| 20 | Tersedianya fasilitas booking service            | 3,19 |
| 21 | Tersedianya fasilitas delivery service           | 3,14 |
| 22 | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 3,19 |
| 23 | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 3,45 |
| 24 | Pendaftaran servis yang mudah                    | 3,24 |
| 25 | Karyawan Rangkuti yang ramah                     | 3,42 |

Customer Satisfaction Performance mencerminkan rata-rata persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Bengkel Rangkuti Motor Bogor. Beberapa atribut, seperti tanggung jawab pelayanan dan keramahan karyawan, memiliki nilai tertinggi sekitar 3.4 hingga 3.42. Secara umum, persepsi pelanggan berkisar antara 3.1 hingga 3.3 untuk atribut seperti ruang tunggu dan harga jasa. Analisis ini memberikan gambaran keseluruhan kepuasan pelanggan, membantu identifikasi area yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut.

**Tabel 7.** *Competitive Satisfication Performance*

| No. | Pernyataan                                       | Persepsi Pelanggan |
|-----|--|--------------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 3,29               |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 2,81               |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 2,81               |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 3,17               |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 3,20               |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 3,16               |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 3,37               |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 3,36               |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 3,38               |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 3,10               |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 3,03               |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 3,43               |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 3,03               |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 2,74               |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 3,31               |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 2,79               |

**Lanjutan Tabel 8. Competitive Satisfaction Performance**

|    |  |      |
|----|--|------|
| 17 | Informasi yang mudah didapatkan        | 2,96 |
| 18 | Pelayanan yang cepat dari petugas      | 2,52 |
| 19 | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik | 3,03 |
| 20 | Tersedianya fasilitas booking service  | 2,86 |
| 21 | Tersedianya fasilitas delivery service | 2,93 |
| 22 | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG) | 3,25 |
| 23 | Kendaraan yang bersih setelah servis   | 3,39 |
| 24 | Pendaftaran servis yang mudah          | 2,68 |
| 25 | Karyawan Rangkuti yang ramah           | 4,04 |

Competitive Satisfaction Performance mencerminkan evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan kompetitor dalam memenuhi kebutuhan. Analisis ini membantu perusahaan memahami keunggulan dan kelemahan pesaing, serta merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan mereka dan bersaing. Dengan memahami preferensi pelanggan terhadap atribut layanan, perusahaan dapat mengarahkan upaya perbaikan dan pengembangan layanan.

**Tabel 9. Tabel Goal QFD**

| No. | Pernyataan                                       | Goal |
|-----|--|------|
| 1   | Ketersediaan lahan parkir yang memadai           | 1    |
| 2   | Harga jasa yang terjangkau                       | 1    |
| 3   | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 2    |
| 4   | Suku cadang yang lengkap                         | 5    |
| 5   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 5    |
| 6   | Antrian servis yang teratur                      | 1    |
| 7   | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 5    |
| 8   | Waktu servis yang cepat                          | 3    |
| 9   | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 4    |
| 10  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 2    |
| 11  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3    |
| 12  | Pelayanan yang prima dari petugas                | 3    |
| 13  | Tersedianya fasilitas booking service            | 2    |
| 14  | Tersedianya fasilitas delivery service           | 2    |
| 15  | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 2    |
| 16  | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 3    |
| 17  | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 3    |
| 18  | Informasi yang dapat terlihat                    | 3    |
| 19  | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 4    |
| 20  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 5    |
| 21  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 5    |
| 22  | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 5    |
| 23  | Pendaftaran servis yang mudah                    | 4    |
| 24  | Karyawan Rangkuti yang ramah dan berkualitas     | 2    |
| 25  | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 3    |

Setelah di evaluasi dengan cermat maka dihasilkan 5 pernyataan yang relevan yaitu

sebagaimana ditampilkan pada tabel 8

**Tabel 8.** Tabel *Goal House of Quality*

| No. | Pernyataan                                       | Goal |
|-----|--|------|
| 1   | Ketersediaan lahan parkir yang memadai           | 1    |
|     | Harga jasa yang terjangkau                       | 1    |
|     | Antrian servis yang teratur                      | 1    |
| 2   | Karyawan Rangkuti yang ramah dan berkualitas     | 2    |
|     | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 2    |
|     | Pelayanan klaim yang cepat                       | 2    |
|     | Tersedianya fasilitas booking service            | 2    |
|     | Tersedianya fasilitas delivery service           | 2    |
|     | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 2    |
| 3   | Pelayanan yang prima dari petugas                | 3    |
|     | Waktu servis yang cepat                          | 3    |
|     | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3    |
|     | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 3    |
|     | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 3    |
|     | Informasi yang dapat terlihat                    | 3    |
|     | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 3    |
| 4   | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 4    |
|     | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 4    |
|     | Pendaftaran servis yang mudah                    | 4    |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 5    |
|     | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 5    |
|     | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 5    |
|     | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 5    |
|     | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 5    |
|     | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 5    |

Dari tabel 1.8 unsur-unsur goal yang akan dimasukkan dalam HOQ ditetapkan 5 unsur yaitu:

1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai
2. Karyawan Rangkuti yang ramah dan berkualitas
3. Fasilitas ruang tunggu yang lengkap
4. Pemeriksaan kendaraan yang detail
5. Suku cadang yang lengkap

**Tabel 9.** Tabel Improvement Ratio

| No. | Pernyataan                          | Improvement Ratio |
|-----|-------------------------------------|-------------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising      | 1,502             |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap | 1,198             |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir           | 1,049             |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi   | 1,437             |
| 5   | Suku cadang yang lengkap            | 1,361             |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat       | 1,645             |

**Lanjutan Tabel 9.** Tabel Improvement Ratio

|    |  |       |
|----|--|-------|
| 7  | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 1,449 |
| 8  | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 1,254 |
| 9  | Harga jasa yang tepat                            | 0,929 |
| 10 | Antrian servis yang teratur                      | 1,338 |
| 11 | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 1,159 |
| 12 | Waktu servis yang cepat                          | 1,286 |
| 13 | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 1,201 |
| 14 | Pelayanan klaim yang cepat                       | 1,258 |
| 15 | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 1,370 |
| 16 | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 1,629 |
| 17 | Informasi yang mudah didapatkan                  | 1,220 |
| 18 | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 1,266 |
| 19 | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 1,567 |
| 20 | Tersedianya fasilitas booking service            | 1,379 |
| 21 | Tersedianya fasilitas delivery service           | 1,394 |
| 22 | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 1,316 |
| 23 | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 0,880 |
| 24 | Pendaftaran servis yang mudah                    | 1,587 |
| 25 | Karyawan Rangkuti yang ramah                     | 1,572 |

Improvement Ratio memberikan panduan tentang seberapa besar usaha yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap atribut layanan. Nilainya, seperti contohnya 1,198 untuk atribut "Fasilitas ruang tunggu yang lengkap," menunjukkan sekitar 1,198 kali usaha yang diperlukan dari tingkat kepuasan pelanggan saat ini. Tabel Improvement Ratio membantu perusahaan mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan dan mengalokasikan sumber daya secara efektif.

**Tabel 10.** Tabel *Raw Weight*

| No. | Pernyataan                                       | Raw Weight |
|-----|--|------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 6,517      |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 5,102      |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 4,311      |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 6,078      |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 5,728      |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 6,842      |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 6,261      |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 5,458      |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 3,910      |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 5,458      |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 5,113      |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 5,505      |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 5,189      |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 5,394      |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 5,877      |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 6,873      |
| 17  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 5,354      |
| 18  | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 5,329      |

**Lanjutan Tabel 10.** Tabel *Raw Weight*

|    |  |       |
|----|--|-------|
| 19 | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik | 6,630 |
| 20 | Tersedianya fasilitas booking service  | 5,779 |
| 21 | Tersedianya fasilitas delivery service | 5,770 |
| 22 | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG) | 5,513 |
| 23 | Kendaraan yang bersih setelah servis   | 3,915 |
| 24 | Pendaftaran servis yang mudah          | 6,730 |
| 25 | Karyawan Rangkuti yang ramah           | 6,950 |

Raw Weight mengukur kepentingan relatif setiap atribut kebutuhan pelanggan dengan mempertimbangkan Important to Customer dan Improvement Ratio. Nilai-nilai ini dihasilkan dari perkalian kedua faktor tersebut. Tabel 4.9 menunjukkan nilai-nilai Raw Weight untuk setiap atribut. Dengan menganalisis Raw Weight, perusahaan dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan atribut yang memiliki dampak terbesar pada kepuasan pelanggan. Ini memungkinkan alokasi sumber daya yang efisien untuk meningkatkan layanan.

**Tabel 11.** Normalized Raw Weight

| No. | Pernyataan                                       | Normalize Raw Weight |
|-----|--|----------------------|
| 1   | Ruang tunggu yang tidak bising                   | 4.61                 |
| 2   | Fasilitas ruang tunggu yang lengkap              | 3.61                 |
| 3   | Ketersediaan lahan parkir                        | 3.05                 |
| 4   | Ruang tunggu yang bersih dan rapi                | 4.30                 |
| 5   | Suku cadang yang lengkap                         | 4.05                 |
| 6   | Informasi yang dapat terlihat                    | 4.84                 |
| 7   | Tersedianya rekaman data garansi pelanggan       | 4.43                 |
| 8   | Keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan | 3.66                 |
| 9   | Harga jasa yang tepat                            | 2.77                 |
| 10  | Antrian servis yang teratur                      | 3.86                 |
| 11  | Tanggung jawab pihak Rangkuti dalam pelayanan    | 3.62                 |
| 12  | Waktu servis yang cepat                          | 3.90                 |
| 13  | Pemeriksaan kendaraan yang detail                | 3.67                 |
| 14  | Pelayanan klaim yang cepat                       | 3.82                 |
| 15  | Petugas yang sigap terhadap keluhan              | 4.16                 |
| 16  | Ketepatan pelayanan keluhan kendaraan            | 4.86                 |
| 17  | Informasi yang mudah didapatkan                  | 3.79                 |
| 18  | Pelayanan yang cepat dari petugas                | 3.77                 |
| 19  | Komunikasi karyawan Rangkuti yang baik           | 4.69                 |
| 20  | Tersedianya fasilitas booking service            | 4.09                 |
| 21  | Tersedianya fasilitas delivery service           | 4.08                 |
| 22  | Ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG)           | 3.90                 |
| 23  | Kendaraan yang bersih setelah servis             | 2.77                 |
| 24  | Pendaftaran servis yang mudah                    | 4.76                 |
| 25  | Karyawan Rangkuti yang ramah                     | 4.92                 |

Prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan adalah ketepatan dalam menangani keluhan, lingkungan ruang tunggu yang tenang, akses mudah terhadap informasi, komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan, serta menjaga kebersihan ruang tunggu. Fasilitas booking service, pendaftaran servis yang mudah, ketersediaan suku cadang, dan

responsif terhadap keluhan juga perlu ditingkatkan. Fokus pada aspek-aspek tersebut penting untuk memastikan pengalaman pelanggan yang positif.

**Tabel 12.** *Technical Response*

| No. | <i>Technical Response</i>                                      | <i>Response</i>             |
|-----|--|-----------------------------|
| 1   | Tingkat kebisingan ruang tunggu                                | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 2   | Kelengkapan fasilitas ruang tunggu                             | Cukup cenderung Baik        |
| 3   | Kapasitas lahan parkir   | Cukup cenderung Baik        |
| 4   | Tingkat kebersihan ruang tunggu                                | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 5   | Persentase ketersediaan suku cadang                            | Cukup cenderung Baik        |
| 6   | Informasi terpasang dengan baik                                | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 7   | Perbandingan jumlah servis dengan KSG                          | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 8   | Tingkat kebersihan bagian kendaraan                            | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 9   | Persentase rekaman data pelanggan                              | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 10  | Persentase kehilangan kelengkapan kendaraan pelanggan          | Cukup cenderung Baik        |
| 11  | Tingkat harga jasa   | Kurang Baik cenderung Cukup |
| 12  | Persentase keluhan urutan antrian                              | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 13  | Tingkat tanggung jawab AHASS                                   | Cukup cenderung Baik        |
| 14  | Waktu antara motor mulai diservis sampai selesai servis        | Cukup cenderung Baik        |
| 15  | Tingkat pengetahuan petugas                                    | Baik cenderung Sangat Baik  |
| 16  | Waktu menunggu antara pelanggan datang sampai dilayani petugas | Cukup cenderung Baik        |

Tabel di atas menyajikan atribut-atribut terkait layanan di Bengkel Rangkuti Motor Bogor. Ini mencakup aspek seperti tingkat kebisingan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, kapasitas lahan parkir, kebersihan ruang tunggu, ketersediaan suku cadang, informasi terpasang, jumlah servis untuk Kupon Servis Gratis, kebersihan bagian kendaraan, rekaman data pelanggan, kehilangan kelengkapan kendaraan, harga jasa, keluhan urutan antrian, tanggung jawab perusahaan, waktu servis, pengetahuan petugas, waktu menunggu pelanggan, ketepatan petugas, penggunaan booking service, konsumen delivery service, penyelesaian keluhan pelanggan, dan keramahan karyawan. Ini memberikan pandangan komprehensif terhadap berbagai aspek yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

**Tabel 13.** *Technical Matrix*

| No. | <i>Technical Response</i>                                      | <i>Priority</i> |
|-----|--|-----------------|
| 1   | Tingkat pengetahuan petugas                                    | 1               |
| 2   | Persentase keluhan urutan antrian                              | 2               |
| 3   | Waktu menunggu antara pelanggan datang sampai dilayani petugas | 3               |
| 4   | Persentase pengguna booking service                            | 4               |
| 5   | Persentase keluhan pelanggan terselesaikan cepat               | 5               |
| 6   | Kelengkapan fasilitas ruang tunggu                             | 6               |
| 7   | Persentase rekaman data pelanggan                              | 7               |
| 8   | Tingkat tanggung jawab Rangkuti                                | 8               |
| 9   | Persentase konsumen delivery service                           | 9               |
| 10  | Informasi terpasang dengan baik                                | 10              |

**Lanjutan Tabel 13. Technical Matrix**

|    |   |    |
|----|---|----|
| 11 | Tingkat harga jasa                                      | 11 |
| 12 | Tingkat keramahan karyawan                              | 12 |
| 13 | Persentase kehilangan kelengkapan kendaraan pelanggan   | 13 |
| 14 | Perbandingan jumlah servis dengan KSG                   | 14 |
| 15 | Tingkat ketepatan petugas                               | 15 |
| 16 | Waktu antara motor mulai diservis sampai selesai servis | 16 |

Prioritas utama dalam optimalisasi layanan adalah peningkatan pengetahuan petugas, menangani keluhan urutan antrian, dan mengurangi waktu tunggu pelanggan. Perhatian juga perlu diberikan pada penggunaan booking service, penyelesaian cepat keluhan pelanggan, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, rekaman data pelanggan, dan tanggung jawab staf. Peningkatan delivery service, informasi yang jelas, dan harga yang wajar juga penting. Namun, semua aspek dalam technical matrix berperan penting dalam memastikan pengalaman pelanggan yang positif, sehingga perbaikan terus-menerus pada setiap aspek menjadi kunci untuk kepuasan pelanggan yang optimal.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Prioritas Pelayanan Jasa yang Diinginkan Konsumen: Salah satu prioritas yang diinginkan konsumen adalah tingkat kebisingan ruang tunggu. Konsumen mengharapkan ruang tunggu yang tidak bising agar mereka dapat menunggu kendaraan dengan nyaman. Pihak Rangkuti Motor Bogor harus memastikan tingkat kebisingan ruang tunggu sesuai dengan standar kebisingan yang diperbolehkan dalam lingkungan kerja, yaitu kurang dari atau sama dengan 55 dBA.
2. Teknik Pelayanan untuk Memenuhi Keinginan Konsumen: Untuk memenuhi keinginan konsumen terkait kelengkapan fasilitas ruang tunggu, Rangkuti Motor Bogor harus menyediakan fasilitas yang tertata rapi, aman, dan nyaman. Fasilitas ini meliputi kursi tunggu, televisi, bahan bacaan, tempat sampah, dan lainnya. Fasilitas ini harus dijaga agar tetap bersih dan terawat, serta terdapat informasi yang terpasang dengan baik agar konsumen mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat menunggu kendaraan diservis.
3. Perbandingan Kualitas Pelayanan dengan Pesaing: Untuk membandingkan kualitas pelayanan jasa Rangkuti Motor Bogor dengan pesaingnya, perlu dilihat seberapa baik pelayanan yang diberikan dalam memenuhi prioritas keinginan konsumen. Misalnya, pihak Rangkuti Motor Bogor dapat membandingkan tingkat kebersihan ruang tunggu, ketersediaan suku cadang, waktu antara motor mulai diservis hingga selesai, serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan konsumen. Jika pelayanan Rangkuti Motor Bogor lebih baik dalam memenuhi prioritas ini dibandingkan pesaingnya, hal ini dapat menjadi keunggulan kompetitif yang akan menarik konsumen.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Alfatiyah, R., & Marthin, W. (2017). Redesign Kursi dan Meja Perkuliahan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Secara Ergonomis Di Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang. Prosiding Seminar Ilmiah Nasional, 76–88.
- [2] Apriyani, D., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 51(2), 1–7. [www.bisnissurabaya.com](http://www.bisnissurabaya.com)

- [3] Ariani, D. W. (2011). *Manajemen Operasi Jasa* (1st ed.). Universitas Terbuka.
- [4] Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- [5] Bovee, C. L., & Thill, J. V. (1995). *Business communication today* (4th ed.). McGraw-Hill.
- [6] Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif & Desain Riset. In *Mycological Research* (Vol. 94, Issue 4).
- [7] Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>
- [8] Anggraeni, Y. W., Nurfadilah, Agustina, S. V., Komalasari, S., & Musfichin. (2023). Persepsi Beban Kerja Pegawai Personalia Pondok Pesantren Darul Hijrah Putri Martapura. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 139–143. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v3i2.2927>
- [9] Diana, R., & 2□, N. (2023). Pengaruh Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di BEI Tahun Periode 2017-2020. 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.29313/iconomics.v1i1.xxx>
- [10] Zahra Aprilia Suparman, Suparman, & Aditia Wirayudha. (2023). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Work Life Balance sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 122–130. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v3i2.2907>