

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN *SERVICE* KENDARAAN  
DAN PENJUALAN PRODUK SEPEDA MOTOR  
DENGAN *SERVICE QUALITY***

**Agung Pratama<sup>1</sup>, Rizky Fauziah<sup>2\*</sup>, Febby Madonna Yuma<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

<sup>2</sup>Sistem Informasi, STMIK Royal

*\*email: rizkyfauziahlbs@gmail.com*

**Abstract:** Based on available data, it is known that motorcycle sales at Panca Prima Abadi Dealers fluctuate every year. This resulted in several types of motorcycles that did not reach the sales target and affected operating income. The Panca Prima Abadi dealer realized that customers would return to buy motorcycles if they received good service. There are some customers who feel that the quality of service is relatively low so that in solving problems that cannot be solved optimally. The problem of vehicle service quality is supported by evidence of the changing number of customers who have performed service for the last 3 (three) years. To overcome this problem, a decision support system is made that will make it easier for Panca Prima Abadi Dealers to find out how the quality of motorcycle service has been provided to customers so far. Based on the calculation of the analysis of the level of service vehicle service and sales of motorcycle products using the Service Quality method, it can be concluded that the vehicle service has a "satisfied" predicate with a percentage value of 79.17% and a "very satisfied" predicate has a percentage value of 20.83% and product sales have a percentage value of 20.83%. the "satisfied" predicate gets a percentage value of 81.25% and the "very satisfied" predicate gets a percentage value of 18.75%.

**Keywords:** Vehicle Service, Product Sales Service, Service Quality

**Abstrak:** Berdasarkan data yang ada diketahui bahwa penjualan sepeda motor di Dealer Panca Prima Abadi mengalami fluktuasi setiap Tahunnya. Hal ini mengakibatkan ada beberapa tipe sepeda motor yang tidak mencapai target penjualan dan mempengaruhi pendapatan usaha Pihak Dealer Panca Prima Abadi menyadari bahwa pelanggan akan kembali membeli sepeda motor jika mendapatkan pelayanan yang baik. Ada beberapa pelanggan yang merasa kualitas pelayanan yang relatif rendah sehingga dalam penyelesaian permasalahan yang belum dapat diselesaikan secara maksimal. Permasalahan kualitas pelayanan service kendaraan didukung oleh bukti jumlah pelanggan yang melakukan service selama 3 (tiga) tahun terakhir yang berubah-ubah. Mengatasi masalah tersebut maka dibuat suatu sistem pendukung keputusan yang akan memudahkan Dealer Panca Prima Abadi untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan service sepeda motor yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini. Berdasarkan perhitungan analisis tingkat pelayanan service kendaraan dan penjualan produk sepeda motor dengan metode Service Quality dapat disimpulkan bahwa service kendaraan memiliki predikat "puas" mendapat nilai persentase 79,17% dan predikat "sangat puas" mendapat nilai persentase 20,83% serta penjualan produk memiliki predikat "puas" mendapat nilai persentase 81,25% dan predikat "sangat puas" mendapat nilai persentase 18,75%.

**Kata Kunci:** Pelayanan Service Kendaraan, Pelayanan Penjualan Produk, Service Quality

## PENDAHULUAN

Sistem pendukung keputusan pada dasarnya melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan yang terbaik [1]. Suatu sistem informasi spesifik yang ditujukan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur. Sistem ini memiliki fasilitas untuk menghasilkan berbagai *alternative* yang secara interaktif digunakan oleh pemakai.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan [2]. Bengkel sepeda motor atau *service* sepeda motor di Kota Kisaran semakin ketat persaingannya, persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya tempat bengkel sepeda motor yang bermunculan di Kota Kisaran. Bengkel sepeda motor di Kota Kisaran berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pelanggannya.

Penelitian dilakukan untuk mendapatkan data *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor. Bengkel sepeda motor selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mampu bersaing dengan bengkel lain yang juga bergerak di bidang *service* motor. Upaya untuk menimbulkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan jasa pelayanan yang berkualitas tinggi, hantaran yang cepat, pengerjaan yang singkat, pengendalian persediaan yang optimal, *Staff* yang bermutu, *Staff* yang termotivasi serta rencana bengkel untuk bekerja pada kapasitas yang efisiensi. Upaya tersebut menuntut kepada pihak pemilik atau pengelola bengkel sepeda motor untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding bengkel lainnya. Berdasarkan survey awal penelitian, diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap *service* kendaraan dan juga penjualan produk tidak stabil dari waktu ke waktu. Hal ini terlihat dari laporan pelanggan.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan ialah metode *Service Quality* dikarenakan menurut penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, metode *Service Quality* lebih baik dan efektif jika dibandingkan dengan metode yang lainnya. Untuk sistem pendukung kepuasan pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* merupakan metode yang baik digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan dan menyusun prioritas perbaikan kualitas layanan [3]. Selain itu, metode ini juga dapat mengetahui Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* Kota Lubuklinggau [4].

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Dealer Panca Prima Abadi. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data penjualan sepeda motor dan data *service* kendaraan Alasan pengambilan data di karenakan Adanya keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang relatif rendah sehingga dalam penyelesaian permasalahan yang belum dapat diselesaikan secara maksimal.

Ada beberapa tipe sepeda motor yang tidak mencapai target penjualan dan mempengaruhi pendapatan usaha Dealer Panca Prima Abadi. Penjualan juga dipeng-

aruhi oleh pelayanan *service* kendaraannya. Ketika pelayanan yang diberikan kurang, maka pelanggan enggan untuk kembali membeli produk yang ada di *Dealer* Panca Prima Abadi.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan *Service* Kendaraan di *Dealer* Panca Prima Abadi Tahun 2018 sampai dengan 2020

No	Jenis <i>Service</i>	Jumlah Pengunjung di 2018	Jumlah Pengunjung di 2019	Jumlah Pengunjung di 2020
1	Ganti Oli	3,060	3,125	3,110
2	<i>Service</i> Tune Up Rutin	3,360	4,020	3,955
3	Penggantian Kampas Rem	2,989	3,300	3,297
4	Sparepart	3,376	3,606	3,500
<b>Total</b>		<b>12,785</b>	<b>14,051</b>	<b>13,862</b>

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi terhadap layanan aktual yang dihasilkan. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu, harapan konsumen sering kali diterjemahkan sebagai permintaan yang diidealkan oleh konsumen. Harapan konsumen dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan individu konsumen, dan pengalaman yang dirasakan konsumen.

Berikut langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *Service Quality* yaitu: Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\Sigma yi = ((\Sigma STTx1) + (\Sigma TTx2) + (\Sigma CTx3) + (\Sigma Tx4) + (\Sigma STx5)) \tag{1}$$

Dimana:

- $\Sigma yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- $\Sigma STT$  : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- $\Sigma TT$  : Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\Sigma CT$  : Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\Sigma T$  : Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\Sigma ST$  : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4 : Skor untuk skala *linkert*

Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Yi = \frac{\Sigma yi}{n} \tag{2}$$

Dimana:

- $Yi$  : Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
- $\Sigma yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i
- $n$  : Jumlah responden

Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan *point 1* mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan *point 2* mencari hasil rata-rata hasil harapan. Menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *Service Quality* gap dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i \tag{3}$$

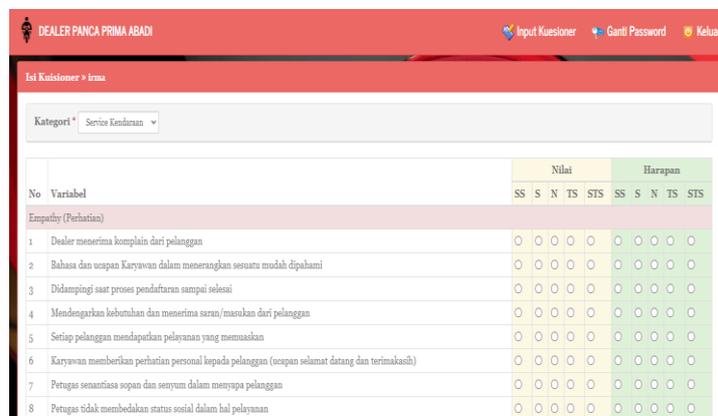
Dimana :

- $SQ_i$  : Nilai gap atribut ke-i
- $X_i$  : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
- $Y_i$  : Nilai rata-rata harapan ke-i

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Service Quality* gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

Untuk lebih mudah digunakan, penelitian ini diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* sebagai alat bantu dalam penerapan metode *Service Quality* dalam memberikan penilaian dalam penjualan sepeda motor dan *service* kendaraan pada dealer panca prima abadi. Tampilan interfacenya terdiri dari halaman input kuesioner pada analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor dengan *service quality* di Dealer Panca Prima Abadi halaman data pelanggan pada analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor halaman perhitungan *servqual* pada analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor dengan *service quality* dengan *service quality* di Dealer Panca Prima Abadi.



Gambar 1. Tampilan Input Kuesioner

No	Nama Lengkap	Alamat	Email	Telpno	Umur	Nilai	Respons
1	Lilia Sabila	JL. HUSNI THAMRIN	liliasab@gmail.com	688294494201	29 Tahun		
2	Tini Wulandari	JL. BUDI UTOMO NO.38	tini918@gmail.com	688236679478	20 Tahun		
3	Dinda Margalang	SELAWAN	dinda@gmail.com	688277391236	23 Tahun		
4	Irma Sari	JL. MERPATI	irma666@gmail.com	688125904331	30 Tahun		
5	Lidia Marha	SELAWAN	lidia223@gmail.com	688278448605	29 Tahun		
6	Ada Iriwati	JL. HUSNI THAMRIN	ada333@gmail.com	688268933711	32 Tahun		
7	Lija Haalban	JL. KHALIFA GG. BERSAMA II	lijano0@gmail.com	688279509832	26 Tahun		
8	Sekar Wulandari	JL. JERUK LENGKUNGAN VI	sekar7543@gmail.com	688260232581	30 Tahun		
9	Opa Fatwa	JL. JAHE	opa211@gmail.com	688335865582	29 Tahun		
10	Aya Pasarbua	JL. SETIA BUDI GG. CEMPEDAK NO.5 KISARAN	aya7676@gmail.com	688317079836	31 Tahun		
11	Indah Sari	JL. MADONG LUBIS NO. 8 KISARAN	indah65@gmail.com	68826888889	30 Tahun		
12	Nurul Nurita Sari	JL. DAM BONJOL NO 237 KISARAN	nurul333@gmail.com	688287489358	30 Tahun		

Gambar 2. Tampilan Data Pelanggan

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAPKN-NH	Nilai Servqual	Keterangan
1	Empathy (Perhatian)					
1	Dealer menerima komplain dari pelanggan	3,091	3,303	-0,212	0,936	Puas
2	Bahasa dan ucapan Karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami	3,364	3,424	-0,061	0,982	Puas
3	Didampingi saat proses pendaftaran sampai selesai	3,435	3,333	0,103	1,036	Puas
4	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan	4,03	4,061	-0,03	0,993	Puas
5	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan	4,485	4,312	0,373	1,065	Puas
6	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih)	2,697	2,576	0,121	1,047	Puas
7	Petugas senantiasa sopan dan ramah dalam menyapa pelanggan	2,788	2,909	-0,121	0,958	Puas
8	Petugas tidak membedakan status sosial dalam hal pelayanan	2,315	2,879	-0,364	0,874	Puas

Gambar 3. Tampilan Perhitungan *Servqual*

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian yang berjudul analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor dengan *service quality* di Dealer Panca Prima Abadi adalah: (1) Mengetahui kualitas pelayanan *service* kendaraan sepeda motor dan penjualan produk yang sedang diterapkan di Dealer Panca Prima Abadi. Penjualan dipengaruhi oleh pelayanan *service* kendaraannya. Ketika pelayanan yang diberikan kurang, maka pelanggan enggan untuk kembali membeli produk yang ada di Dealer Panca Prima Abadi., (2) Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan dalam analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor memudahkan pihak Dealer Panca Prima Abadi dalam melakukan analisis tingkat pelayanan., (3) Menerapkan metode *Service Quality* akan mempercepat proses pengambilan keputusan dalam melakukan analisis tingkat pelayanan *service* kendaraan dan penjualan produk sepeda motor di Dealer Panca Prima Abadi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] F. M. Yuma and R. Rizaldi, “Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Jurusan Di Perguruan Tinggi Dengan Metode Profile Matching,” *Semin. Nas. R.*, vol. 1, no. 1, pp. 181–184, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.stmikroyal.ac.id/index.php/senar/article/view/164>.
- [2] Khairil and A. D. Syafutra, “PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN APLIKASI SURVEI PADA PDAM KOTA BENGKULU,” *J. Teknosia*, vol. 1, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [3] A. E. Ratna Putri, W. Harianto, and A. Aziz, “Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp),” *RAINSTEK J. Terap. Sains Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 202–208, 2020, doi: 10.21067/jtst.v2i3.4762.
- [4] C. Wulandari and Satrianansyah, “Implemetasi Metode Servqual Untuk Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir Express Kota Lubuklinggau,” *J. TAM (Technology ...)*, vol. 10, no. 2, pp. 122–132, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/771>.
- [5] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, “Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual,” *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.