

Available online at: <http://inventory.poltekatiptdg.ac.id/>

INVENTORY

Industrial Vocational E-Journal on Agroindustry

| ISSN Online 2723-1895 |



Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Konsumen: Studi Kasus Pada Bengkel Kendaraan Roda Empat

Humiras Hardi Purba ¹, Fransisca Debora ², Tosty Maylangi Sitorus ³, Siti Aisyah ⁴, Choesnul Jaqin ¹

¹ Departemen Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Indonesia

² Departemen Teknik Industri, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

³ Jurusan Teknik Industri Agro, Politeknik ATI Padang, Indonesia

⁴ Jurusan Teknik Industri Otomotif, Politeknik STMI Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: September 12, 2022

Revised: December 23, 2022

Available online: December 27, 2022

KEYWORDS

Car Repair Shop, Importance Performance Analysis, Service Quality

CORRESPONDENCE

Name: Fransisca Debora

E-mail: fransisca.debora@ft.unsika.ac.id

ABSTRACT

Product and service quality factors are important aspects of business continuity. Consumers will abandon low-quality products and services. Consumers will feel satisfied if all aspects of the products and services are appropriately accommodated. Product and service quality have different tendencies because service quality dimensions are more complex than product quality. This study aims to analyze the quality of customer service at auto repair shops based on consumer preferences. Assessment of the level of satisfaction and consumer expectations of each attribute is done by filling out a questionnaire to identify the gap between the level of importance and level of performance. The consumer's assessment of each indicator of the auto repair shop is carried out through a questionnaire filled out to the consumer to find out the gap between the level of importance and the level of performance. The analytical method used is Importance Performance Analysis-IPA showing that the attributes of auto repair shops that need to be improved are [P1] improving the repair period as promised, [P2] Procedures and managerial capabilities in providing adequate service, [P3] Results following consumer recommendations, and [P4] Knowledgeable workshop managers and staff, [P5] Service speed from responsiveness quality dimensions, [P11] Credibility and honesty of workshop managers and staff, [P12] Clarity of communication and information to consumers. The priority of quality attributes of auto repair shops that will be improved can provide alternative development priorities between human resources and limited equipment servicing.

PENDAHULUAN

Pengguna mobil pribadi meningkat setiap tahun dengan lebih dari 11 juta kendaraan [1]. Peningkatan mobilitas masyarakat, rendahnya keterwakilan dan kondisi transportasi massal di Indonesia membuat industri otomotif kendaraan pribadi berkembang pesat. Kondisi ini membuat masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi roda empat dibandingkan moda transportasi lainnya.

Pengaruh dari rendahnya kualitas layanan pelanggan dealer mobil, yaitu rendahnya ketersediaan janji layanan

melalui situs *web* atau aplikasi *smartphone* melalui jalur digital dengan 7% konsumen [2]. Selain itu, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang rendah ditemukan karena proporsi konsumen setelah datang pasca pelayanan pada tahun 2017 memperoleh nilai persentase sebesar 95%, namun menurun menjadi 87% pada tahun 2018.

Salah satu cara untuk meningkatkan nilai perusahaan yang dirasakan oleh konsumennya adalah dengan membangun hubungan yang baik [3]. Misalnya, suatu perusahaan menawarkan produk dengan kualitas prima dengan harga yang kompetitif, hal ini akan mampu menarik perhatian konsumen untuk semakin dekat dan

akhirnya membeli produk tersebut. Perkembangan ekonomi di era yang kompetitif membuat semua entitas perusahaan bisnis mencari cara untuk mendapatkan keuntungan yang kompetitif dan menguasai pasar atau bahkan bertahan [4]. Di antara berbagai jenis industri bisnis, industri jasa dikenal dan diakui menawarkan layanan berkualitas tinggi yang menarik preferensi dan loyalitas konsumen, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa konsumen dalam industri jasa adalah segalanya.

Subjek kualitas layanan terbaru telah meningkatkan preferensi kalangan bisnis dan akademisi [5]. Konsumen selalu menjaga kualitas, namun persaingan pasar yang semakin ketat dengan banyaknya pilihan layanan menyebabkan konsumen semakin selektif dalam memilih layanan yang mereka pilih. Mengkonseptualisasikan kualitas di sektor jasa lebih kompleks daripada sektor produk. Di era persaingan ini, setiap organisasi termasuk industri jasa otomotif membutuhkan layanan yang berkualitas untuk mempertahankan pelanggannya.

Pelayanan pada industri otomotif terutama pada layanan purna jual, perlu memperhatikan kualitas layanan, keberhasilan dan kegagalan perusahaan secara menyeluruh. Keuntungan yang diperoleh dari layanan purna jual seringkali lebih tinggi dari penjualan. Sebuah layanan pasar menjadi empat atau lima kali lebih besar dari pasar produk dan menghasilkan setidaknya tiga kali lipat dari penjualan asli selama siklus hidup produk [6]. Kepuasan konsumen merupakan faktor vital dalam setiap perusahaan, oleh karena itu kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi [7]. Kepuasan konsumen dapat terbentuk apakah konsumen mendapatkan kembali sesuatu yang diharapkan dari suatu produk atau jasa yang digunakan [8]. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kinerja produk yang sebenarnya dan yang diharapkan [9]. Kepuasan konsumen merupakan respon dari perbandingan kinerja produk dan beberapa standar sebelum, selama, dan setelah digunakan [10][11][12].

Dalam industri khususnya kepuasan konsumen pelayanan sangat erat kaitannya dengan tingkat kualitas pelayanan karena terdapat interaksi langsung antara sistem, operator, dan konsumen. Dalam proses ini konsumen dapat merasakan secara langsung kualitas pelayanan yang sekaligus dapat menilai kualitas pelayanan yang terjadi tanpa melalui proses lainnya. Kualitas pelayanan merupakan proses utama dalam organisasi/industri jasa yang memenuhi kualitas pelayanannya atau melebihi harapan konsumen [12].

Metode analisis kinerja penting (*Importance Performance Analysis*) pertama kali diperkenalkan oleh

Martilla dan James [13], yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan peningkatan prioritas kualitas produk atau layanan yang dikenal sebagai analisis kuadran. Metode IPA merupakan alat evaluasi yang ampuh bagi praktisi dan akademisi untuk mengidentifikasi atribut yang baik serta atribut yang perlu diperbaiki dan tindakan korektifnya [14]. Metode IPA dapat membantu organisasi mengidentifikasi strategi yang tepat untuk melakukan perbaikan [15]. Metode IPA menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan suatu atribut yang dimiliki oleh suatu objek tertentu dengan kepuasan atau kinerja yang dirasakan. Metode IPA dapat diterapkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas atribut dari sudut pandang konsumen dengan mengevaluasi kepentingan dan kinerja secara bersamaan [16]. Penerapan metode IPA bertujuan untuk menyajikan informasi tentang faktor-faktor dari atribut produk yang dikemukakan oleh konsumen yang perlu diperbaiki karena belum memenuhi harapan konsumen secara umum. Kesenjangan yang terbentuk antara tingkat kepentingan dan kinerja didasarkan pada preferensi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan analisis metode IPA untuk memetakan posisi kuadran dari setiap atribut yang dinilai.

Sehingga pada penelitian ini, akan dilakukan analisis kualitas layanan pada pelanggan di bengkel mobil untuk dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen melalui penilaian tingkat kepentingan dan kinerja bengkel mobil.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner untuk mendapatkan nilai tingkat kepentingan dan kinerja. Indikator bengkel yang akan dikembangkan pada penelitian ini adalah: *Realibility* (kehandalan): (P1) ketepatan waktu perbaikan sesuai dengan yang dijanjikan, (P2) Prosedur dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang memadai, (P3) Hasil mengikuti preferensi konsumen, dan (P4) Manajer dan staf bengkel berpengetahuan luas; *Responsiveness* (daya tanggap): (P5) Kecepatan layanan, (P6) Respon manajer dan staf dalam memberikan layanan, (P7) Pemenuhan permintaan khusus konsumen; *Assurance* (jaminan): (P8) Jaminan kualitas produk dan layanan, (P9) Produk murah dan harga pelayanan, (P10) Keramahan dan sopan santun manajer dan staf bengkel, (P11) Kredibilitas dan kejujuran manajer dan staf bengkel; *Emphaty* (empati): (P12) Kejelasan komunikasi dan informasi pada konsumen, (P13) Pemahaman manajer dan staf tentang kebutuhan konsumen, (P14) Empati manajer dan staf terhadap kepuasan konsumen; *Tangible* (bukti langsung): (P15) Kebersihan dan kerapian bengkel, (P16) Kenyamanan bengkel, dan (P17)

Fasilitas bengkel yang memadai dengan nilai kinerja yang berbeda [17] [18][19][20]. Selanjutnya, data hasil angket yang diujikan kepada 30 konsumen, dan diolah dengan uji validitas serta reliabilitas, sebelum dianalisis dengan software SPSS analisis kinerja penting (*Importance Performance Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian konsumen terhadap tujuh belas (17) indikator dinilai oleh responden dengan penilaian nilai kepentingan dan nilai kepuasan dengan rubrik penilaian nilai kepentingan dan tingkat kepuasan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Skala Likert

Pentingnya / Harapan		Performa / Kepuasan	
Menjawab	Skor	Menjawab	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak penting (TP)	2	Tidak puas (TP)	2
Kurang Penting (KP)	3	Kurang Puas (KP)	3
Penting (P)	4	Puas (P)	4
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

Hasil analisis angket pada 30 responden khususnya konsumen bengkel mobil dianalisis menggunakan uji statistik validitas dan reliabilitas. Analisis ini menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 21. Nilai *r*-hitung untuk keseluruhan pernyataan masing-masing memiliki nilai lebih besar dari 0,2960. Dari nilai-nilai tersebut dapat dikonfirmasi bahwa nilai *r* hitung > *r* tabel berdasarkan uji signifikan 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas *valid*.

Analisis menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 21, diketahui bahwa pada nilai tabel tidak ada item atribut yang memiliki koefisien validitas dibawah 0,361 (*r*-tabel). Nilai tersebut secara statistik mengonfirmasi bahwa ke 17 (tujuh belas) pernyataan survei yang diuji

dinyatakan valid. Nilai pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa koefisien reliabilitas Alpha bernilai 0,472 apabila nilai ini dibandingkan dengan *r* Tabel (untuk N=30, nilai *r* Tabel sebesar 0,361), melalui nilai tersebut ($\text{Alpha} = 0,472 > 0,361$) secara statistik memberikan konfirmasi bahwa instrumen penelitian sudah *reliable*.

Tanggapan responden tentang tingkat kepentingan bengkel mobil disajikan pada Tabel 2. Tabel 2 menunjukkan tanggapan berupa penilaian responden di bengkel mobil terhadap tingkat kepentingan. Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel 2 didapatkan nilai tingkat kepentingan bengkel mobil adalah sebesar 2,261 atau 88,88%.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pentingnya Bengkel Bengkel Mobil

No	Pernyataan	SP		P		KP		TP		STP		Jumlah		Total Skor	Ideal Skor
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
1	P1	20	66.67	10	33.33	0	0	0	0	0	0	20	66.67	140	150
2	P2	16	53.33	14	46.67	0	0	0	0	0	0	16	53.33	136	150
3	P3	17	56.67	13	43.33	0	0	0	0	0	0	17	56.67	137	150
4	P4	13	43.33	17	56.67	0	0	0	0	0	0	13	43.33	133	150
5	P5	18	60.00	12	40.00	0	0	0	0	0	0	18	60.00	138	150
6	P6	7	23.33	23	76.67	0	0	0	0	0	0	7	23.33	127	150
7	P7	10	33.33	20	66.67	0	0	0	0	0	0	10	33.33	130	150
8	P8	18	60.00	12	40.00	0	0	0	0	0	0	18	60.00	138	150
9	P9	13	43.33	17	56.67	0	0	0	0	0	0	13	43.33	133	150
10	P10	9	30.00	21	70.00	0	0	0	0	0	0	9	30.00	129	150
11	P11	15	50.00	15	50.00	0	0	0	0	0	0	15	50.00	135	150
12	P12	15	50.00	15	50.00	0	0	0	0	0	0	15	50.00	135	150
13	P13	12	40.00	18	60.00	0	0	0	0	0	0	12	40.00	132	150
14	P14	10	33.33	20	66.67	0	0	0	0	0	0	10	33.33	130	150
15	P15	10	33.33	20	66.67	0	0	0	0	0	0	10	33.33	130	150
16	P16	5	16.67	25	83.33	0	0	0	0	0	0	5	16.67	125	150
17	P17	13	43.33	17	56.67	0	0	0	0	0	0	13	43.33	133	150
Jumlah Skor Total														2.261	
Persentase skor total (%)														88.88	

Tabel 3 di bawah ini menggambarkan tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan atau kinerja bengkel bengkel mobil. Berdasarkan hasil pengolahan

data yang disajikan pada Tabel 3 didapatkan, skor total untuk bengkel mobil pada tingkat kepuasan adalah 1,554 atau hanya mencapai 60,98%.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Bengkel Bengkel Mobil

No	Pernyataan	SP		P		KP		TP		STP		Jumlah		Total Skor	Ideal Skor
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1	P1	0	0.00	2	6.67	22	73.33	6	20.00	0	0	0	0.00	86	150
2	P2	0	0.00	3	10.00	18	60.00	12	40.00	0	0	0	0.00	78	150
3	P3	0	0.00	2	6.67	25	83.33	3	10.00	0	0	0	0.00	89	150
4	P4	0	0.00	1	3.33	26	86.67	3	10.00	0	0	0	0.00	88	150
5	P5	0	0.00	2	6.67	21	70.00	7	23.33	0	0	0	0.00	85	150
6	P6	0	0.00	4	13.33	24	80.00	2	6.67	0	0	0	0.00	92	150
7	P7	0	0.00	10	33.33	18	60.00	2	6.67	0	0	0	0.00	98	150
8	P8	0	0.00	17	56.67	17	56.67	0	0.00	0	0	0	0.00	107	150
9	P9	0	0.00	10	33.33	17	56.67	3	10.00	0	0	0	0.00	97	150
10	P10	0	0.00	6	20.00	20	66.67	4	13.33	0	0	0	0.00	92	150
11	P11	0	0.00	6	20.00	17	56.67	7	23.33	0	0	0	0.00	89	150
12	P12	0	0.00	4	13.33	22	73.33	4	13.33	0	0	0	0.00	90	150
13	P13	0	0.00	3	10.00	20	66.67	7	23.33	0	0	0	0.00	86	150
14	P14	0	0.00	6	20.00	22	73.33	2	6.67	0	0	0	0.00	94	150
15	P15	0	0.00	7	23.33	19	63.33	4	13.33	0	0	0	0.00	93	150
16	P16	0	0.00	8	26.67	20	66.67	2	6.67	0	0	0	0.00	96	150
17	P17	0	0.00	5	16.67	24	80.00	1	3.33	0	0	0	0.00	94	150
Jumlah total skor														1.554	
Persentase skor total (%)														60.98	

Skor total pada Tabel 2 dan Tabel 3, kemudian dimasukkan dalam garis kontinum untuk mengidentifikasi tingkat kinerja yang tepat. Analisis deskriptif untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap masing-masing item pernyataan dikelompokkan menjadi 5 kategori: sangat tidak penting /sangat tidak puas, tidak penting/ tidak puas, kurang penting/ kurang puas, penting/ puas dan sangat penting/sangat puas, dengan perhitungan nilai interval sebagai berikut:

$$\text{NI Maks} = (\text{Skala Tertinggi/Jumlah Kategori}) \times 100\% \\ = (5/5) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{NI Min} = (\text{Skala Terendah / Jumlah Kategori}) \times 100\% \\ = (1/5) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Jarak Interval} = (\text{nilai maks} - \text{nilai min.}) : 5 \\ = (100\% - 20\%) : 5 = 16\%$$

Keterangan:

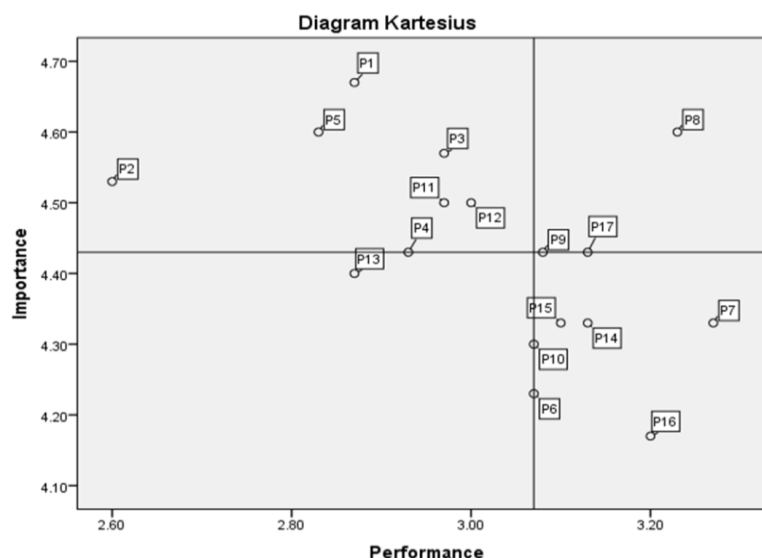
NI = Nilai Indeks

Kode dan posisi atribut hasil *mapping* digambarkan dengan Diagram Kartesius IPA dimana masing masing akan menunjukkan indikator yang digunakan, seperti yang ditampilkan pada Gambar 1. Penentuan garis persilangan tiap kuadran sumbu pada analisis IPA menggunakan nilai median, sedangkan pada tingkat kepentingan 4,43 dan 3,07 untuk tingkat kinerja. Seluruh atribut bengkel kendaraan mobil berada pada Diagram

Kartesius kuadran A, B, C, dan D seperti terlihat pada Tabel 4.

Pada analisis IPA, atribut-atribut: (P1) Ketepatan waktu perbaikan yang dijanjikan, (P2) Prosedur dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang memadai, (P3) Hasil sesuai dengan keinginan konsumen, dan (P4) Pengelola dan staf bengkel berpengetahuan luas, (P5) Kecepatan dalam pelayanan, (P11) Kepercayaan dan kejujuran pengelola dan staf bengkel, (P12) Komunikasi dan kejelasan informasi kepada konsumen, masuk dalam diagram A (*concentrate here*).

Atribut yang berada di kuadran B (*keep up with the good work*): (P8) Jaminan kualitas produk dan jasa, (P9) Harga produk dan jasa terjangkau, (P17) Fasilitas bengkel memadai. Atribut berada pada kuadran C (*possible overkill*): (P13) Pemahaman pengelola dan staf bengkel terhadap kebutuhan konsumen. Atribut yang berada pada kuadran D (low priority): (P6) Ketanggapan pengelola dan staff dalam memberikan pelayanan, (P7) Memenuhi permintaan khusus konsumen, (P10) Keramahan dan kesopanan pengelola dan staff bengkel, (P14) Kepedulian pengelola dan staf bengkel terhadap kepuasan konsumen, (P15) Kebersihan dan kerapian bengkel, (P16) Kenyamanan bengkel.



Gambar 1. Posisi Indikator Analisis IPA

Hasil analisis IPA memberikan konfirmasi bahwa untuk pelayanan Bengkel, maka atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah: Ketepatan waktu perbaikan yang dijanjikan, Prosedur dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang memadai,

Hasil sesuai dengan keinginan konsumen, dan Pengelola dan staf bengkel berpengetahuan luas, Kecepatan dalam pelayanan, Kepercayaan dan kejujuran pengelola dan staf bengkel, Komunikasi dan kejelasan informasi kepada konsumen.

Tabel 4. Posisi indikator bengkel kendaraan pada Diagram Cartesian

Kuadran A	Kuadran B	Kuadran C	Kuadran D
[P1], [P2], [P3], [P4], [P5], [P11], [P12]	[P8], [P9], [P17]	[P13]	[P6], [P7], [P10], [P14], [P15], [P16]

KESIMPULAN

Peningkatan pelayanan bengkel mobil berdasarkan preferensi konsumen dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang cenderung berputar terus menerus. Bengkel jasa reparasi mobil yang Peningkatan pelayanan bengkel mobil berdasarkan preferensi konsumen dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang cenderung berputar terus menerus. Bengkel jasa reparasi mobil yang disediakan berdasarkan analisis terhadap penilaian konsumen akan memberikan peluang produk tersebut direspon dengan baik oleh konsumen. Penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dan kinerja bengkel mobil menunjukkan adanya kesenjangan dimana konsumen menilai kinerja berdasarkan kualitas pelayanan bengkel kendaraan masih di bawah nilai kepentingan. Hasil analisis metode IPA menunjukkan bahwa atribut-atribut bengkel mobil yang perlu ditingkatkan kinerjanya, yaitu [P1] ketepatan masa perbaikan seperti yang dijanjikan, [P2] Prosedur dan kemampuan manajer dalam memberikan pelayanan yang memadai, [P3] Hasil mengikuti preferensi konsumen, dan [P4] Manajer dan staf bengkel berpengetahuan luas, [P5] Kecepatan pelayanan dari dimensi kualitas daya

tanggap, [P11] Kredibilitas dan kejujuran pengelola bengkel dan staff, [P12] Kejelasan komunikasi dan informasi pada konsumen. Prioritas kualitas atribut bengkel mobil yang akan ditingkatkan dapat memberikan alternatif prioritas pengembangan antara sumber daya manusia dan keterbatasan peralatan servis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. Fathoni and T. H. Syahputri, "Potret Industri Halal Indonesia: Peluang dan Tantangan," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 6, no. 3, pp. 428–435, 2020.
- [2] J. D. Power, "Fulfillment of Pre-Service Process Drives Satisfaction and Builds Trust in Advisor Recommendations," 2018. [Online]. Available: www.jdpower.com/business/press-releases/2018-indonesia-customer-service-index-mass-market-study
- [3] F. W. Abdul, "Lean Manufacturing Implementation in Inventory Control as A Repair Process," *J. Logistik Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 31–36, 2018, doi: <https://doi.org/10.31334/jli.v2i1.216>.
- [4] M. S. Hossain and Z. Arnob, "Improvement of Service Quality at Automobile Workshop in Bangladesh," 2017.

- [5] T. K R and K. C. Joseph, "Service Quality Analysis and Improving Customer Satisfaction in Automobile Service Industry using QFD," *Int. J. Ind. Eng. Res. Dev.*, vol. 4, no. 1, pp. 41–51, 2013.
- [6] R. Bundschuhis, "How to make after-sales services pay off," *McKinsey Q.*, vol. 3, pp. 116–127, 2002.
- [7] D. M. Nugroho, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel," *J. Oper. Excell.*, vol. 2, no. 2, pp. 158–174, 2015.
- [8] K. . Chang and F. . Wang, "Applying Six Sigma methodology to collaborative forecasting," *Int J Adv Manuf Technol*, vol. 39, pp. 1033–1044, 2008.
- [9] G. A. Churchill and J. C. Surprenant, "An investigation into the determinants of customer satisfaction," *J. Mark. Res.*, vol. 19, no. 4, 1982, doi: <https://doi.org/10.1177/002224378201900410>.
- [10] T. Levesque and G. H. G. McDougall, "Determinants of customer satisfaction retail banking," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 114, pp. 12–20, 1996, doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02652329610151340>.
- [11] A. Nindiani, M. Hamsal, and H. H. Purba, "Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery," *Binus Bus. Rev.*, vol. 9, no. 2, pp. 95–103, 2018, doi: <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4257>.
- [12] H. H. Purba, F. Debora, C. Jaqin, and H. Adiyatna, "Service Quality Analysis: An Empirical Study Of Customer Satisfaction in A Healthcare," *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 19, no. 1, pp. 33–39, 2021, doi: <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i1.22>.
- [13] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *Importance-performance Anal.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1997.
- [14] G. J. Adinegara and S. Turker, "An Important-Performance Analysis of International Coffee Outlet Service Quality: Empirical Results from Coffee Outlets in Badung, Bali," *IOSR J. Bus. Manag.*, vol. 18, no. 5, pp. 38–44, 2016, doi: [10.9790/487X-1805013844](https://doi.org/10.9790/487X-1805013844).
- [15] Y.-C. Lee, W.-H. Chu, Q. Chen, and S.-B. Tsai, "Integration of revised simultaneous importance performance analysis and decision making trial and evaluation laboratory: A study of the mobile telecommunication industry," *African J. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 6, pp. 2312–2321, 2011, doi: [10.1177/1687814016641011](https://doi.org/10.1177/1687814016641011).
- [16] J. Hung Wu, Hsin Tai Tang, Yung Wei Shyu, "An Integrated Approach of Kano's Model and Importance-Performance Analysis in Identifying Key Success Factors," *Int. J. Banking, Econ. Financ.*, vol. 2, no. 10, pp. 001–013, 2018.
- [17] M. Delima and Puspitasari D, "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Bengkel CS Knalpot Semarang dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)," Universitas Diponegoro, Semarang.
- [18] G. Dewanti, "Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor "ABC: menggunakan Konsep Service Quality and Importance-Performance Analysis," *Fakt. Exacta*, vol. 10, no. 2, pp. 124–131, 2017.
- [19] R. Hutami and N. Amalina, "The Analysis of Service Quality Using Quality Function Deployment Method in PT. Hyundai Mobil Indonesia Auto Repair, Bandung," in *e-Proceeding of Management*, 2016, pp. 3006–3016.
- [20] A. Tahendrika, "Analisis Kualitas Layanan Service terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makasar," *J. Ekon. Manaj. dan Perbank.*, vol. 1, no. 3, pp. 85–99, 2015.