

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada PT Indomobil Trada Nasional Bekasi

Namira Maharani (1717088)

Abstrak

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengintegrasikan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Kano*, untuk mengidentifikasi prioritas yang tepat bagi perbaikan kinerja atribut yang bersangkutan. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk memperbaiki kinerja atribut pelayanan yang termasuk kategori kelemahan. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *KANO* dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan dimensi *SERVQUAL* dimana metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di PT Indomobil Trada Nasional Bekasi.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode *Service Quality* terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty*. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode *Service Quality* dan *Kano* diketahui bahwa dari 15 atribut pelayanan yang harus dipertahankan, 10 atribut pelayanan yang harus ditingkatkan. Atribut pelayanan yang harus dipertahankan, diantaranya: Mampu memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan (4.28), Lokasi dealer yang mudah dijangkau (4.34), Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan (4.35), Kenyamanan, kebersihan dan kerapian area dealer (4.36), Perusahaan memudahkan *claim assurance* terhadap kerusakan mobil (4.44), Memberikan keluangan waktu booking untuk yang datang terlambat (4.44), Kecepatan dalam melayani pelanggan (4.48), Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan (4.48), Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan (4.52) dan Teknisi dan *Service Advisor*

dapat berkomunikasi dengan baik oleh pelanggan (4.64). Atribut pelayanan yang harus ditingkatkan, diantaranya: Karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan (4.07), Ketanggapan *Service Advisor* dalam mendengar keluhan pelanggan (4.11), Karyawan memakai pakaian rapi dan sopan (4.28), Ketersediaan fasilitas (wifi, toilet, arena bermain anak) (4.3), Terbina komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan (4.3), Prosedur pelayanan yang baik dan tepat oleh perusahaan (4.31), Tidak ada kekeliruan saat melakukan pembayaran (4.35), Memberikan jaminan pada kendaraan pelanggan tidak mengalami lecet dalam melakukan *service* (4.37), Mutu kerja yang baik (4.42), Kemudahan pembayaran (tunai/debit/kartu kredit) (4.43), Waktu penyelesaian *service* sesuai jadwal (4.45), Kesabaran dan ketenangan karyawan dalam melayani pelanggan (4.47), Garansi setelah melakukan *service* (4.47), Ketersediaan makanan ringan dan minuman di ruang tunggu (4.47) dan Dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan pelanggan (4.52).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Servqual, Metode Kano

