PROSIDING
BADAN KERJA SAMA PENYELENGGARA PENDIDIKAN TINGGI
TEKNIK INDUSTRI INDONESIA (BKSTI)

SEMINAR NASIONAL TEKNIK INDUSTRI DAN KONGRES
BADAN KERJA SAMA PENYELENGGARA PENDIDIKAN
TINGGI TEKNIK INDUSTRI (BKSTI) VI

Supported By:

Telkom
Indonesia

POMA
THUSU

STMI

GRAHA ILMU

Tema :
"Peranan Teknik Industri dalam Menghasilkan SDM yang Handal
untuk Menghadapi Kemajuan Dunia Industri"

5-6 Oktober 2011
Convention Hall - Hotel Tiara
Jl. Cut Meutia, Medan-Sumatera Utara


Sekretariat: Departemen Teknik Industri - Universitas Sumatera Utara
Jl. Almamater, Gedung Fakultas Teknik, Kampus USU Medan
Telp/Fax: (061) 821 3251
Email: bkst_sumutnad@yahoo.co.id
Website: http://bkstisumutnad.wordpress.com
PROSIDING

"Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres Badan Kerja Sama Penyelenggara Pendidikan Tinggi Teknik Industri Indonesia (BKSTI) VI"
Departemen Teknik Industri
Universitas Sumatera Utara
Medan, Oktober 2011

Editor:
Ir. A. Jabbar M. Rambe, M.Eng
Ir. Rosnani Ginting, MT

Editor Pelaksana:
Akhmad Bajora Nasution
Wendy Suwarjono
Winny Alna Marlina

Perancang Kulit Muka:
Arief Rachman

Email:
bksti_sumutnad@yahoo.co.id

Cetakan Pertama:
Oktober 2011

Penerbit:
Badan Kerja Sama Penyelenggara Pendidikan Tinggi Teknik Industri Indonesia (BKSTI) Sumut-NAD
Teknik Industri – Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara


Hak Cipta pada penulis, dilarang keras mengutip, menjiplak, mem-foto copy baik sebagian atau keseluruhan dari isi buku ini tanpa mendapat izin tertulis atau keseluruhan dari pengarang dan penerbit.
KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kelapangan waktu sehingga Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI dengan Tema “Peranan Teknik Industri dalam Menghasilkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang Handal untuk Menghadapi Kemajuan Dunia Industri” dapat dilaksanakan di Convention Hall - Hotel Tiara pada Tanggal 5-6 Oktober 2011.

Perkembangan IPTEK dasawarsa ini merupakan implementasi dari tuntutan melayani keperluan masyarakat yang merupakan bentuk pengabdian masyarakat dalam pengamalan disiplin ilmu Teknik Industri. Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI dirutu perlu dilaksanakan sebagai suatu ajang ilmiah untuk saling sharing informasi, diskusi dan mendapatkan informasi terbaru serta memperluas jaringan para staf pengajar, peneliti dan dunia industri terhadap perkembangan IPTEK.

Pada Kesempatan ini tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para akademisi dan praktisi yang juga berpartisipasi pada Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI dimana hasil penelitiannya Kami tampilkan pada buku Proceedings ini yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kita semua. Dalam prosiding ini dipublikasikan sebanyak 182 makalah, dengan rincian:

1. Bidang Production Engineering : 34 makalah
2. Bidang Quality Engineering & Management : 59 makalah
3. Bidang Ergonomic : 26 makalah
4. Bidang Operation Research : 15 makalah
5. Bidang Product Design : 21 makalah
7. Bidang Supply Chain Management : 11 makalah

Ucapan terima kasih kami sampaikan juga kepada tim reviewer, Rektor Universitas Sumatera Utara, Pemakalah, Sponsor dan seluruh pihak yang telah membantu mensukseskan acara Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI, dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dari seluruh rangkaian kegiatan yang diadakan.

Akhir kata, Kami ucapkan selamat berseminar.

Medan, Oktober 2011

Wassalam

Tim Redaksi
PANITIA PENYELENGGARA

SEMINAR NASIONAL TEKNIK INDUSTRI DAN KONGRES BKSTI VI

Penanggung Jawab : Prof. Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, M. Eng, Sc (Ketua BKSTI Pusat)

Pengarah :
Prof. Dr. Ir. Sukaria Sinulingga, M. Eng
Prof. Dr. Ir. Rahim Matondang, M.SIE
Dr. Ir. Harmin Nasution, M.SIE

Penasehat :
Prof. Dr. dr. Syahril Pasaribu, DTM&H, MSc (CTM). Sp.A(K) (Rektor Universitas Sumatera Utara)
Prof. Dr. Ir. M. Nawawi Loebis, M. Phil, Ph.D (Kopertis SUMUT-NAD)
Ir. I Made Dana Tangkas (Ketua ISTMI)

Ketua : Ir. Rosnani Ginting, MT
Wakil Ketua : Ir. Khawarita Siregar, MT
Sekretaris : Ir. Kamil Mustafa, MT
Wakil Sekretaris : Ir. Ukurta Tarigan, MT
Bendahara : Ir. Suliaawati, MT

Seksi-seksi:
Reviewer : Dr. Ir. Nazaruddin Matondang, MT
Editor : Ir. A. Jabbar M. Rambe, M.Eng
Akhdad Bajora Nasution
Wendy Suwarjono

Perlengkapan : Ikhsan Siregar, ST, MT
Gudiman Gultom
Yogi Khairi Hasibuan

Publikasi & Dokumentasi : Edi Koto, ST, MT, M.Si
Arief Rachman
Suhartono

Acara : M. Haikal Karana Sirep, ST, M.Eng
Syarifah Akmal ST, MT
Aulia Morfi Nasution
Susanto
Yoseinaita

Seksi Seminar : Aulia Ishak, ST, MT
Rahma D. Sirait
Amanah Pasaribu
Akomodasi : Matius J. Situmorang  
Hendra Franky S. 

Konsumsi : Ir. Fatimah, MT 
Yessi Rosa Enggani 
Winny Alna Marlina 
Puput Mayrinya Annisa

Diterbitkan Oleh: 
Badan Kerja Sama Penyelenggara Pendidikan Tinggi Teknik Industri Indonesia (BKSTI) Sumut-NAD 
Fakultas Teknik – Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

Alamat/Redaksi: 
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik - Universitas Sumatera Utara 
Jalan Almamater Gedung Fakultas Teknik - USU, Medan 20155 

E-mail: bksti_sumutnad@yahoo.co.id 
Website: http://bkstisumutnad.wordpress.co
DAFTAR ISI

Bagian Production Engineering

Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Lantai Produksi Proses Perakitan Sofa (Studi Kasus : Usaha Perabot Putra Indah Pekanbaru)
*Merry Siska, Yenita Morena, M. Chandra*......................................................... I-1

Mengurangi Pemborosan Transportasi Melalui Perancangan Ulang Tataletak Pabrik Berbasis Pengelompokkan Produk (Studi Kasus Produk Hexilon pada Perusahaan X)
*Djoko Sihono Gabriel, Rahmat Nurcahyo, Pramuyudha Sushendrato*........................ I-7

Analisa Perbandingan Tata Letak Peti Kemas Menggunakan Metode *Parallel Layout* Dan *Perpendicular Layout* Di Terminal Peti Kemas Semarang
*Wiwick Fatmawati, Nurwidiana, Arif Novianto*.................................................... I-13

Penggunaan Simulasi Tata Letak Lantai Produksi Untuk Meminimasi Waktu Produksi Dan Biaya Penanganan Material
*Parwadi Moengin, Wicaksono Harya Putra*.......................................................... I-21

Perancangan Tata Letak Pabrik Departemen Sarana Kereta Api PT XYZ Dengan Menggunakan Algoritma *Craft*
*Muhammad Zaki Yamani, Muhammad Iqbal, Amelia Kurniawati*........................ I-31

Perancangan Dan Simulasi Tata Letak Fasilitas Pabrik Untuk Mengoptimalkan *Material Handling* Dengan Menggunakan Algoritma *CRAFT* Pada PT XYZ
*Ramadian Ariestyadi, Mohammad Iqbal, Amelia Kurniawati*............................... I-37

Analisis Pemilihan Pengganti *Lay Out Machine* Dan *Checking Fixture* Pada Proses Pengecekan Komponen *Frame Body* Dan *Cover Body* Sepeda Motor
*Romadhani Ardi, Erlinda Muslim, Al Hijrah Kurniawan*.................................... I-41

Perancangan Tata Letak Fasilitas Pada Lantai Produksi Dengan Pendekatan *Group Technology Layout* (Studi Kasus CV. Surya Prima Yudha Craft)
*Rosleine Ria Putri Zendarito, Bagus Ismail Adhi Wicaksana*.............................. I-46
Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Mutu Teh di PT ABC dengan Eksperimen Faktorial
Khalida Syahputri, Rahmi M Sari

Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Pupuk Urea Dalam Kantong di PT Pupuk Iskandar Pada Tahun 2010 Dengan Menggunakan Diagram Kontrol C
Bakhtiar

Studi Implementasi Six Sigma Dengan Metode DMAIC Pada Produk Kompor Aluminium di PT. X
Poerwanto, Rosnani Ginting, Kartono Huaryanto

Pengembangan Model Service Quality Industri Jasa Otomotif
Muhammad Farid, Iwan Inrawan Wiratmadja

Penentuan Prioritas Kriteria Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hypermarker Dengan Metode DEMATEL
Isti Surjandari, Dwinta Utari, Dyah Ayuningsyas

Analisa Kendali Defect Pada Produk Kemasan Semen Jenis Pasted Dengan Menggunakan Seven Tools Di PT Industri Kemasan Semen Gresik Tuban
Nanang Wicaksono

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Internet Lounge Dengan Menggunakan Fuzzy Quality Function Deploymen (FQFD)
Saefullah Darmawan, Asep Muhammad Noor

Analisa Perbaikan Mutu Produk Minyak Sawit Berdasarkan Metode Kaizen di PT X Pabrik Kelapa Sawit Aek Nabara Selatan
Khawarita Siregar

Pendekatan Lean Six Sigma Sebagai Metode Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah
Remba Yanuar Efranto dan Falih Suaedi

Peningkatan Kualitas Patchouli Alcohol Pada Proses Redestilasi Hasil Minyak Nilam Menggunakan Desain Eksperimen Taguchi
Nasir Widha Setyanto, Hary Sudjono, Rakhman Kurniawan
Abstrak


Kata kunci: industri jasa otomotif, model service quality, service shop, CFA, SEM

1. Pendahuluan


Metode pengukuran kualitas jasa mengalami perkembangan seiring dengan beragamnya industri jasa yang berdampak pada berbagai kebutuhan, tetapi banyak peneliti yang masih tetap menggunakan model SERVQUAL sebagai model dasar pengembangannya. Hope dan Mühlemann (1997) mengungkapkan bahwa industri jasa yang beragam mempunyai karakteristik berbeda dalam memberikan pelayanan konsumen, sehingga pengembangan model dapat merepresentasikan karakteristik melalui proses klasifikasi industri yang memiliki beberapa persamaan, misalnya tingkat interaksi konsumen dengan karyawan.

<table>
<thead>
<tr>
<th>DEGREE OF CLIENT INTERACTION AND CUSTOMIZATION</th>
<th>LOW</th>
<th>HIGH</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SERVICE FACTORY</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Airlines</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Hotel</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Express Service</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Travel and Tourism</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Resort and Recreation</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SERVICE SHOP</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Hospital</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Restaurant</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Repair Shop</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>MASS SERVICE</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Retail Banking</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Schools</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Wholesaling</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PROFESSIONAL SERVICE</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Law Firms</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Accounting Firms</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Medical Clinics</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>


Jung et al. (2009) meneliti tentang kualitas jasa rumah sakit yang diterima oleh pasien rawat jalan dengan mengembangkan model kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi yaitu: medical services, medical staff, treatment procedures, comfort, dan accessibility. Penelitian kualitas jasa pada industri restoran dan rumah sakit telah memberikan informasi karakteristik layanan yang berfokus pada kompetensi karyawan dan kualitas rangkaian proses kerja. Selain kedua industri yang telah diteliti masih terdapat satu industri yang termasuk dalam kategori kuadrant service shop yaitu industri jasa otomotif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model kualitas jasa khususnya yang berkaitan dengan tipologi kualitas jasa service shop untuk industri jasa otomotif.

2. Pengembangan Model

Pengembangan model penelitian diawali dengan penyusunan elemen model penelitian yang terdiri dari beberapa elemen yang disebut variabel laten, meliputi: service quality, customer satisfaction, dan behavioral intention yang berasal dari model dasar penelitian. Adapun model dasar penelitian yang digunakan adalah model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan model antecedents and mediator (Dabholkar et al., 2000). Tahapan berikutnya adalah mengidentifikasi dimensi service quality, dan tahapan akhir yaitu mengidentifikasi variabel
2.1. Identifikasi Variabel Laten


a. Service Quality


b. Customer Satisfaction


c. Behavioral Intention

Olorunniwo et al. (2006) menjelaskan bahwa behavioral intention (intensi perilaku) dapat diperspesikan melalui penyampaian secara langsung, loyalitas, atau keluhan (complain) dan senstifitas harga. Pengalaman konsumen berhubungan dengan intensi perilaku, pengalaman positif akan memberikan dampak penggunaan kembali dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Penelitian ini menggunakan definisi behavioral intention yaitu komitmen untuk membeli kembali atau sebuah pola menyukai jasa secara konsisten di masa datang.

2.2. Identifikasi Dimensi Service Quality

Tahap pengembangan model dimulai dengan langkah pertama yaitu mengidentifikasi dimensi kualitas jasa model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) yang selanjutnya disesuaikan dengan penelitian pada industri yang termasuk dalam kategori kuadran service shop berdasarkan tipologi jasa (Schmenmer, 2004) dengan karakteristik tingkat labour intensity pada level low dan tingkat client interaction customization pada level high.


Penelitian ini menggunakan model kualitas jasa model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985 dengan mengintegrasikan model kualitas jasa yang telah dikembangkan berdasarkan karakteristik kuadran service shop dan industri jasa otomotif. Lima dimensi kualitas jasa pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Accessibility (Kemudahan mengakses)

(2003), Miguel et al. (2005), dan Berndt (2009).
Pada penelitian ini menggunakan definisi accessibility yaitu kemudahan konsumen untuk mengakses informasi tentang bengkel dan layanan yang diberikan.

b) Tangibility (bukti fisik)


c) Responsiveness (ketanggapan)


d) Competence (Kompetensi)


e) Reliability (keandalan)


![Gambar 2. Model Konseptual](image)

3. Metodologi Penelitian

Pengembangan alat ukur indikator variabel laten dijelaskan berdasarkan dari berbagai studi literatur dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan model konseptual, maka hipotesa penelitian ini sebagai berikut:

H1: accessibility berpengaruh signifikan bagi service quality
H2: Responsiveness berpengaruh signifikan bagi service quality
H3: tangibility berpengaruh signifikan bagi service quality
H4: competence berpengaruh signifikan bagi service quality
H5: reliability berpengaruh signifikan bagi service quality
H6: service quality berpengaruh signifikan bagi customer satisfaction
H7: customer satisfaction berpengaruh signifikan bagi behavioral intention

<table>
<thead>
<tr>
<th>Variabel</th>
<th>Indikator</th>
<th>Referensi</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>accessibility</td>
<td>lokasi bengkel</td>
<td>Jung et al. (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>layout bengkel</td>
<td>Informasi layanan/keluhan</td>
<td>Yan et al. (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td>kenyamanan ruang tunggu</td>
<td>tempat parkir</td>
<td>Berndt (2009); Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>peralatan bengkel</td>
<td>kenyamanan ruang</td>
<td>Jung et al. (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>ketersediaan suku cadang</td>
<td>kenyamanan ruang</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>penampilan karyawan</td>
<td>peralatan bengkel</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>sirkap karyawan,</td>
<td>cepat tanggap karyawan</td>
<td>Berndt (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>cepat tanggap karyawan</td>
<td>sirkap karyawan</td>
<td>Olorunniwo &amp; Hsu (2006); Getty &amp; Getty (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>permohonan maaf</td>
<td>percepatan karyawan</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>inisiasi</td>
<td>prosedur perbaikan</td>
<td>Berndt (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>kompensasi</td>
<td>ketersediaan suku cadang</td>
<td>Dabholkar et al. (2000)</td>
</tr>
<tr>
<td>tindak lanjut</td>
<td>ketersediaan suku cadang</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>prosedur perbaikan</td>
<td>kemampuan diagnosa</td>
<td>Berndt (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>kebersihan kendaraan</td>
<td>kemampuan estmsi biaya dan waktu</td>
<td>Dabholkar et al. (2000)</td>
</tr>
<tr>
<td>konfirmasi perbaikan</td>
<td>kemampuan estmsi biaya dan waktu</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>final inspection</td>
<td>kemampuan estmsi biaya dan waktu</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>ketepatan waktu dan pekerjaan</td>
<td>kemampuan estmsi biaya dan waktu</td>
<td>Sakina (2003)</td>
</tr>
<tr>
<td>garansi</td>
<td>kepuasan layanan</td>
<td>Berndt (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>Customer Satisfaction</td>
<td>kepuasan layanan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>ketepatan waktu dan pekerjaan</td>
<td>kepuasan layanan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>Behaviorl Intention</td>
<td>kontinuus kunjungan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>kontinuus kunjungan</td>
<td>kepuasan layanan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>loyaltas</td>
<td>kepuasan layanan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>rekomendasi</td>
<td>ketepatan waktu dan pekerjaan</td>
<td>Olorunniwo et al. (2006)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sampel penelitian adalah pengguna layanan jasa bengkel mobil dari 17 bengkel resmi yang ada di kota Makasar. Sumber data diperoleh melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 435 responden ke seluruh bengkel resmi. Kuesioner menggunakan skala itemized rating scale dengan enam titik skala untuk penilaian jawaban dimana setiap titik skala mencerminkan preferensi responden terhadap kondisi tertentu (Sekaran, 2003),
dimana angka 1 mewakili sangat tidak setuju dan angka 6 mewakili sangat setuju.

Data kuesioner yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan software SPSS versi 18 untuk analisis item dan perhitungan koeisien reliabilitas. Sedangkan Software LISREL versi 8.7 digunakan dalam confirmatory factor analysis (CFA) dengan Metode Structural Equation Modelling (SEM).

4. Hasil Penelitian

4.1. Konfirmasi Model

Kontribusi dari analisis model pengukuran adalah seleksi alat ukur (indikator) yang relevan bagi pengukuran variabel latennya. Berdasarkan Structural Equation Modeling (SEM), seleksi variabel manifies (indikator) menggunakan uji validitas berdasarkan nilai standardized loading factor (SLF > 0.50) dan nilai t (> 1.96), dan uji reliabilities berdasarkan nilai construct reliability (CR > 0.7) dan variance extracted (VE > 0.5) (Wijanto, 2008).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh dimensi service quality adalah valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel service quality dengan masing-masing nilai SLF dapat dilihat pada Tabel 3.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Variabel (Dimensi SQ)</th>
<th>SLF</th>
<th>t-Value</th>
<th>CR</th>
<th>VE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>RESV</td>
<td>0.99</td>
<td>13.10</td>
<td>0.93</td>
<td>0.72</td>
</tr>
<tr>
<td>COMP</td>
<td>0.91</td>
<td>14.63</td>
<td>0.93</td>
<td>0.72</td>
</tr>
<tr>
<td>RELIA</td>
<td>0.73</td>
<td>15.99</td>
<td>0.93</td>
<td>0.72</td>
</tr>
<tr>
<td>ACCES</td>
<td>0.71</td>
<td>9.13</td>
<td>0.93</td>
<td>0.72</td>
</tr>
<tr>
<td>TANG</td>
<td>0.67</td>
<td>9.11</td>
<td>0.93</td>
<td>0.72</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4.2. Pengujian Hipotesis

Model penelitian mencerminkan bahwa model 2nd Order CFA karena kualitas jasa (service quality) tidak memiliki indikator sendiri selain kelima dimensinya. Evaluasi hubungan kualitas jasa dengan dimensinya menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara accessibility, responsiveness, tangibility, competence, dan reliability dengan kualitas jasa (t-value > 1.96 dan SLF > 0.5).

Hasil respesifikasi model pengukuran menunjukkan tingkat keeratan hubungan yang tinggi antar kualitas jasa dengan responsiveness, tangibility, competence, dan reliability ($R^2 = 0.50; 0.45; 0.98; 0.82; 0.95$) yaitu lebih besar dari 0.41, sehingga hipotesis H1, H2, H3, H4, dan H5 dapat diterima.

Pengujian hipotesis antar variabel laten ditentukan berdasarkan nilai t (Wijanto, 2008). Pengaruh kualitas jasa ke kepuasan konsumen (customer satisfaction) ($t$-value = 13.77 & SLF 0.75).
5. Analisis Hasil

5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Model

Tingkat kualitas jasa bengkel mobil resmi berdasarkan signifikansinya berurutan dibentuk oleh 1) dimensi responseveness karyawan dalam memberikan pelayanan bagi konsumen, terutama dalam hal permohonan mafa (R4), Inisiasi & kompensasi (R5), dan follow up (R6); 2) dimensi competence terutama dalam hal prosedur perbaikan (C1), kemampuan mendiangosa (C2), dan konfirmasi perbaikan tambahan (C5); 3) Pengaruh yang kuat juga diberikan oleh dimensi reliability dalam memberikan pelayanan yang akurat sesuai perintaan konsumen dan waktu yang dijanjikan (R51) serta jaminan atas hasil kerja mereka (R52); 4) dimensi accessibility menyisakan satu variable manifest yaitu kemudahan mengakses lokasi bengkel (A1); 5) Kontribusi aspek tangibility lebih ditentukan oleh lay out bengkel (T1), ketersediaan suku cadang (T3), kenyamanan ruang tunggu (T4), dan tempat parker (T5).

Kepuasan konsumen terhadap layanan bengkel lebih kuat dihasilkan oleh ketepatan keputusan memilih bengkel (CS3), keputusan mereka untuk memilih bengkel sesuai manfaat layanan yang diterima (CS2), dan keyamanan terhadap layanan yang diterima secara keseluruhan (CS4).

Minat konsumen untuk menggunakan kembali jasa bengkel mobil cenderung lebih ditentukan oleh frekuensi kunjungan (B11) mereka, mengingat semakin sering menggunakan jasa bengkel yang sama akan menciptakan ketergantungan terhadap bengkel itu dan memperkecil peluang menggunakan jasa dari bengkel yang lain. Pada akhirnya konsisten perilaku yang demikian akan menciptakan loyalitas konsumen terhadap bengkel tersebut. Persepsi konsumen yang baik tentang kualitas jasa bengkel mobil akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan bengkel dan berimplikasi pada intensi perilaku dalam menggunakan jasa bengkel di masa datang.

5.2. Uji Kesesuaian Model

Model memiliki tingkat kesesuaian absolut yang baik (RMSEA = 0.052; GFI = 0.90) yang menunjukkan bahwa materiks kovariani sampel cenderung tidak berbeda dengan matriks kovariani populasinya. Uji kesesuaian komparatif menyatakan bahwa model penelitian yang diusulkan mendekati saturated model atau memiliki kesesuaian yang baik (AGFI =0.92; NFI = 0.97; NNFI = 0.98; dan CFI = 0.98). Hal yang sama juga untuk uji parsimony, AIC dan CAIC model mendekati saturated model yang menunjukkan model yang diusulkan relatif sederhana, sedangkan nilai CN sebesar 251.44 menunjukkan bahwa data yang digunakan telah cukup merepresentasikan sampel yang diteliti. Dengan demikian, model ini telah memiliki tingkat kesesuaian yang baik secara keseluruhan.

6. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dirumuskan beberapa rekomendasi yang diusulkan kepada perusahaan sebagai tahap implementasi. Beberapa usulan tersebut adalah pemanfaatan model service quality industri otomotif untuk pengukuran kualitas jasa pada masing-masing bengkel sebagai berikut:

a. Pengukuran kualitas jasa

Pengukuran kualitas jasa berdasarkan tiga variabel laten service quality, customer satisfaction, dan behavioral intention. Pengukuran dengan menggunakan tiga variabel laten service quality, customer satisfaction, dan behavioral intention diharapkan dapat mengetahui secara utuh kualitas jasa yang diberikan, kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa dan intensi perilaku konsumen untuk memanfaatkan layanan bengkel serta merekomendasikan ke pihak lain.

b. Penerapan instrumen berbasis kondisi perusahaan

Penerapan skala prioritas variabel manifes dalam pengukuran dianjurkan menggunakan
acuan pada Tabel 3. yang menunjukkan urutan dimensi service quality yang menjadi skala prioritas, namun secara kontinu memperhatikan item-item yang masih menjadi keluhan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata layanan yang masih minim atau jumlah jawaban negatif konsumen di atas 5% pada tiap item dengan tetap memperhatikan kondisi perusahaan.

c. Pengukuran secara kontinu
Pengukuran kualitas jasa diharapkan mampu mengidentifikasi layanan yang belum sesuai harapan konsumen dan segera mengerjakan agar keluhan tersebut dapat menyiapkan tindakan yang efektif, sehingga dijajar pengukuran secara berkala setiap enam bulan dengan pertimbangan perusahaan dapat mempunyai waktu yang cukup menyiapkan upaya perbaikan dan pengukuran periode berikutnya.

7. Kesimpulan
Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, hasil pengolahan dan analisis data dapat disimpulkan tiga hal, yaitu:


b. Pengembangan model service quality melalui studi literatur dengan dua tahap, yaitu: tahap pertama dengan mengidentifikasi dimensi service quality yang berpengaruh dari enam penelitian industri service shop dihasilkan tujuh dimensi; tahap kedua menyesuaikan dengan karakteristik industri otomotif, dimensi assurance dan empathy dieliminasi sehingga dihasilkan lima dimensi yang membentuk variabel service quality yaitu accessibility, tangibility, responsiveness, competence, dan reliability. Selanjutnya model service quality usulan tersebut diverifikasi dengan menggunakan teknik korelasi Spearman untuk mengukur hubungan variabel manifes dengan dimensi service quality. Teknik tabulasi silang dengan pengujian chi-square dan signifikansi untuk mengetahui adanya hubungan antara karakteristik responden dan variabel manifes. Tahap validasi menghasilkan bahwa seluruh variabel manifes pada tiap dimensi dalam model dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel service quality.


Daftar Pustaka


