



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)
LEMBAGA PENELITIAN**

Menara Pinisi UNM Lt. 10 Jalan A. Pangerang Pettarani, Makassar

Telepon: 869834 - 869854 - 860468 Fax. 868794 - 868879

Laman: www.unm.ac.id Email: lemlitunm@yahoo.co.id

* Puslit Kependudukan dan Lingkungan Hidup

* Puslit Pemberdayaan Perempuan

* Puslit Budaya dan Seni Etnik Sulawesi

* Puslit Makanan Tradisional, Gizi dan Kesehatan

* Puslit Pengembangan Ilmu Pendidikan

* Puslit Pemuda dan Olah Raga

SURAT KETERANGAN

No. 1020/UN 36.9/PL/2014

Ketua Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Farid, S.Pd., MT
NIP : 19760907 200604 1001
Fakultas/Jurusan : FT UNM / Pend. Teknik Otomotif

Telah melaksanakan penelitian dengan judul :

Analisis Kualitas Layanan Bengkel Sepeda Motor Menggunakan Integrasi Model Service Quality dan Quality Function Deployment.

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan, sebagai Ketua Peneliti

Skim Penelitian : **PNBP**

Anggota tim peneliti : 1. Drs. Syarifuddin Parenrengi, M.Pd
2. Saharuna, S.Pd., M.Pd

Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar mendokumentasikan Laporan Penelitiannya pada bulan September 2014

Demikian surat keterangan dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 Desember 2014
Ketua,

Prof. Dr. H. Jufri, M.Pd
NIP. 19591231 198503 1016

**LAPORAN PENELITIAN
PNBP FAKULTAS TEKNIK UNM**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR
MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL SERVICE QUALITY DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

OLEH:

**MUHAMMAD FARID, S.Pd., M.T.
Drs. SYAFIIDDIN PARENRENGI, M.Pd.
SAHARUNA, S.Pd., M.Pd.**

**Dibiayai oleh DIPA Universitas Negeri Makassar
Nomor: 023.04.2.415222/2014, Tanggal 5 Desember 2013
Sesuai Surat Keputusan Rektor Universitas Negeri Makassar
Nomor: 874/UN36/PL/2014 Tanggal 23 Mei 2014**

**FAKULTAS TEKNK
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2014**

**LAPORAN PENELITIAN
PNBP FAKULTAS TEKNIK UNM**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR
MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL *SERVICE QUALITY* DAN
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

OLEH:

**MUHAMMAD FARID, S.Pd., M.T.
Drs. SYAFI UDDIN PARENRENGI, M.Pd.
SAHARUNA, S.Pd., M.Pd.**

**Dibiayai oleh DIPA Universitas Negeri Makassar
Nomor: 023.04.2.415222/2014, Tanggal 5 Desember 2013
Sesuai Surat Keputusan Rektor Universitas Negeri Makassar
Nomor: 874/UN36/PL/2014 Tanggal 23 Mei 2014**

**FAKULTAS TEKNK
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN PNBP**

1. Judul Penelitian:
Analisis Kualitas Layanan Bengkel Sepeda Motor Menggunakan Integrasi Model *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*
2. Kategori Penelitian : I/II/III
3. Data Pribadi
 - a. Nama Lengkap : Muhammad Farid, S.Pd., M.T.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP/ Golongan : 197609072006041001/IIIc
 - d. Jabatan Struktural : -
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Fakultas/Jurusan : Teknik/Pendidikan Teknik Otomotif
 - g. Bidang Ilmu : Teknik dan Manajemen Industri
 - h. Pusat Penelitian : Lembaga Penelitian UNM
 - i. Alamat : Jl. Raya Pendidikan Kampus UNM
Gunungsari Makassar
 - j. Telepon/Faks : 0411-884533/0411-884533
 - k. Alamat Rumah : Jl. Pelita Taeng Perumahan Mutiara Zahra
Permai Blok C1 No 5 Desa Taeng Kec.Palangga
Kab. Gowa
 - l. Telepon/Hp : 085299067001
 - m. Email : adhefarid@gmail.com
4. Jumlah Anggota Peneliti : 1. Drs. Syafiuddin Parenrengi, M.Pd
2. Saharuna, S.Pd., M.Pd.
3. Abdul Rivai (Mahasiswa Jurusan PTO)
5. Lokasi Penelitian : Bengkel Sepeda Motor X di Kota Makassar
6. Jangka Waktu Penelitian : 4 (empat) Bulan
7. Jumlah Pembiayaan : Rp. 6.500.000,- (Enam Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)
8. Sumber Biaya : Dana PNBP UNM Tahun 2014.

Makassar, 8 September 2014

Ketua Peneliti


Muhammad Farid, S.Pd., M.T.
NIP. 197609072006041001

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknik UNM


Prof. Dr. H. Husain Syam, M.Tp.
NIP. 196607071991031003
FAKULTAS
TEKNIK

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian UNM


Prof. Dr. H. Jufri, M.Pd.
NIP. 195912311985031016

RINGKASAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

(Muhammad Farid, Syafiuddin Parenrengi, dan Saharuna, 2014, 70 halaman)

Penelitian deskriptif analitik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran keterkaitan antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dan selanjutnya menentukan prioritas layanan pada salah satu bengkel resmi sepeda motor di Kota Makassar. Obyek penelitian adalah konsumen bengkel sepeda motor berjumlah 60 orang. Pengukuran kualitas jasa menggunakan integrasi model *service quality* pada Industri Jasa Otomotif (Farid, 2010) dengan menyesuaikan pada layanan bengkel sepeda motor dan Model *Quality Function Deployment* (QFD).

Data penelitian dianalisis, dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Selanjutnya dilakukan uji regresi untuk mengetahui hubungan antara variabel *service quality* dan dimensinya, serta menganalisis hasil pengukuran harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa bengkel. Hasil tersebut dituangkan ke dalam *house of quality* dan selanjutnya dianalisis untuk rekomendasi perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas jasa bengkel sepeda motor X diukur dengan menggunakan model *service quality* dengan lima dimensi yaitu: *accessibility*, *tangibility*, *responsiveness*, *competence*, dan *reliability*. Pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan/harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan. Kemudian hasil *gap score* antara harapan dan persepsi menunjukkan urutan atribut yang harus diperbaiki. Tingkat kepuasan konsumen pada 24 atribut layanan berada kategori memuaskan. Berdasarkan analisis *house of quality*, maka ditentukan lima prioritas layanan sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen. Upaya merealisasikan perbaikan terhadap *gap score* antara harapan dan persepsi konsumen dengan melakukan: 1) *Training* karyawan/mekanik, 2) Inovasi layanan dengan membuat *call centre*, dan 3) Menambah fasilitas ruang tunggu.

SUMMARY

ANALYSIS OF MOTORCYCLE AUTOSHOP REPAIR SERVICE QUALITY USING INTEGRATION OF *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* MODEL

(Muhammad Farid, Syafiuddin Parenrengi, and Saharuna, 2014, 70 Pages)

This analytical descriptive study aimed to obtain a picture of the relationship between service quality on customer satisfaction and further specify the priority of service at one of the official motorcycle repair shop in the city of Makassar. Consumer research object is a motorcycle shop of 60 people. Measuring the services quality using the integration model of service quality in the Automotive Service Industry (Farid, 2010) by adjusting the service motorcycle repair shop and Quality Function Deployment (QFD) Model.

Data were analyzed, starting with testing the validity and reliability of the instrument. Further regression to determine the relationship between the variables of service quality and its dimensions, and analyze the results of the measurement of consumer expectations and perceptions of the quality of workshop services. Results are poured into the house of quality and subsequently analyzed for recommendations for improvement.

The results showed quality motorcycle repair services X measured using a model of service quality with five dimensions: accessibility, tangibility, responsiveness, competence, and reliability. Measurements were performed to determine the level of interest/expectations and perceptions of respondents to the service quality. Then the results of the gap between expectation and perception scores indicate the order of attributes that must be corrected. Level of customer satisfaction on 24 service attributes are satisfactory category. Based on the analysis of house of quality, it is determined five priority services according to the wishes and needs of consumers. Efforts to realize the improvement of the score gap between expectations and perceptions of consumers to do: 1) Training of employees/mechanics, 2) Innovation to make call center services, and 3) Adding waiting room facilities.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Jasa	5
B. Kepuasan Konsumen	6
C. Model <i>Service Quality</i>	6
D. Model <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	8
E. Integrasi Model <i>Service Quality</i> dan Model QFD	10
F. Bengkel Sepeda Motor	10
G. Kerangka Pikir	11
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	12
B. Manfaat Penelitian	12
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	13
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	13
C. Populasi dan Sampel Penelitian	13
D. Variabel Penelitian	14
E. Teknik Pengumpulan Data	14
F. Pengolahan dan Analisis Data	14
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pengujian Instrumen	24

B. Pengolahan Data	25
C. Pembahasan	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR PUSTAKA

- AISI, *Motorcycle Production Wholesales Domestic and Exports*, <http://www.aisi.or.id/statistic>, diakses tanggal 8 Maret 2014
- Burge Stuart, 2007. *A Functional Approach to Quality Functional Deployment; (Putting the Function back into Quality Function Deployment)*, Technical Paper 0001/sb, System Engineering
- Kotler, 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta.
- Kuo H.M & Chen C.W, 2011, *Application of quality function deployment to Improve the quality of internet shopping website Interface design*, *International Journal of Innovat5e Computing, Information and Control ICIC International* c 2011 ISSN 1349-4198 Volume 7, Number 1, January 2011 pp. 253-268
- Lupiyoadi R, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi R & Hamdani A., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyanto E & Yoestini, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*, eprints.undip.ac.id/.../1/Jurnal_Kualitas_Pelayanan.pdf, diakses tanggal 7 Maret 2014.
- Parasuraman, Valerie, Zeithmail, dan Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*, Volume 49.
- Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Stevenson W.J. & Chuong S.C., 2007. *Operation Management: An Asian Persect5e*. The McGraw – Hill Companies, New York.
- Tjahjani I.K., 2011, *Integrasi Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Servis Sepeda Motor dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Mahkota Surabaya)*, Prosiding, Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKTISI VI.

Zeithmal V.A & Bitner M.J, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 2nd Edition*, The McGraw – Hill Companies, New York.