

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DEALER TOYOTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK - AUTO 2000 CABANG SUCI BANDUNG MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Irfan Fahriza¹, M. Ardhya Bisma², Dani Leonidas Sumarna³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
email: irfan22@gmail.com

Abstrak: Salah satu cabang yang ada di area Jawa Barat yaitu Auto 2000 cabang Suci Bandung, permasalahan yang terjadi di PT. Astra Internasional Tbk –Auto 2000 cabang Suci Bandung yaitu rating penilaian Kepuasan Pelanggan dengan rata-rata sebesar 7,5. Dari hasil tersebut merupakan masih di bawah standar kepuasan pelanggan di PT. Astra Internasional Tbk –Auto 2000 cabang Suci Bandung dengan nilai minimum 9. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan metode penelitian yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan. Sehingga metode yang digunakan oleh penulis adalah model servqual untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi dan metode Importance performance analysis (IPA) untuk mengukur sejauh mana antara kinerja yang dapat dirasakan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan pelanggan dengan menggunakan bantuan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS). Dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 atribut sebagai prioritas utama yang ada di kuadran A, dimana kuadran A perlu diadakannya perbaikan di setiap atributnya tingkat kesesuaian nilai persentase atribut yang tidak sampai 100% maka kinerja atribut tersebut perlu ditingkatkan sedangkan persentase atribut yang sampai 100% sudah memenuhi harapan pelanggan. Adapun rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaiannya sebesar 96 % dimana hal ini kinerja PT Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung belum memenuhi harapan pelanggan. Jumlah skor rata-rata untuk harapan (Importance) 92,62 dan jumlah skor rata-rata kinerja (Performance) 90,65 dengan nilai kesenjangan (-1,97), dimana nilai tersebut adalah minus, maka dapat disimpulkan bahwa layanan berdasarkan kinerja yang dilakukan perusahaan masih belum baik dan pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung terdapat pada kuadran A sebagai prioritas utama

Katakunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, gap analysis dan importance performance analysis

Abstract: One of the branches in the West Java area is Auto 2000 Suci Bandung branch, problems that occur at PT. Astra Internasional Tbk –Auto 2000 Suci Bandung branch has an average Customer Satisfaction rating of 7.5. From these results are still below the standard of customer satisfaction at PT. Astra Internasional Tbk –Auto 2000 Suci Bandung branch with a minimum value of 9. In this study, the author establishes the research method to be used to solve the problem that has been formulated. So that the method used by the author is the servqual model to measure the service quality of each dimension's attributes and the Importance performance analysis (IPA) method to measure the extent between the performance that can be felt by customers and the level of satisfaction desired by customers using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) application. It can be concluded that there are 4 attributes as the top priority in quadrant A, where quadrant A needs to be improved in each attribute, the level of suitability of the attribute percentage value is not up to 100%, then the performance of these attributes needs to be improved while the percentage of attributes that are up to 100% has met customer expectations. The overall average level of suitability is 96%, where the performance of PT Astra Internasional Tbk-Auto2000 Suci Bandung branch has not met customer expectations. The number of average scores for expectations (Importance) 92.62 and the number of average performance scores (Performance) 90.65 with a gap value (-1.97), where the value is minus, it can be concluded that the service based on the performance carried out by the company is still not good and customers are not satisfied with the services provided. Services that need to be improved by PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 Suci Bandung branch is located in quadrant A as the top priority

Keyword: service quality, customer satisfaction, gap analysis and importance performance analysis

PENDAHULUAN

Persaingan yang bebas dan ketat di dunia Industri hingga pendidikan, meningkatkan pengetahuan pelanggan dan karyawan perusahaan telah mendorong suatu perusahaan yang memproduksi barang maupun jasa mulai memperhitungkan faktor-faktor yang mampu meningkatkan kualitas maupun kuantitas produksi untuk meningkatkan perolehan pendapatan/keuntungan, kualitas layanan bagi pelanggan, serta peningkatan kesejahteraan karyawan di sisi lain. Kondisi ekonomi yang tumbuh dengan pesat merupakan harapan semua negara di dunia, begitu pula dengan Indonesia yang merupakan salah satu negara berkembang.

Berkembang pesatnya industri dalam bidang otomotif dapat dilihat dari penambahan jumlah kendaraan yang setiap tahunnya semakin meningkat sehingga kebutuhan akan transportasi bagi sebagian masyarakat menjadi penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kendaraan dituntut untuk siap menghadapi persaingan tersebut.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan. Demikian juga untuk perusahaan otomotif yang di tuntut untuk melakukan inovasi yang mutakhir dan mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dari pangsa pasar yang ada. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki keunggulan tersendiri terutama dalam hal memuaskan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang kita berikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

Salah satu perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa dalam bidang otomotif yaitu PT. Astra International Tbk. PT. Astra International Tbk merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia dengan produk yang mereka buat yaitu kendaraan bermotor merk Toyota. Sampai saat ini penjualan kendaraan Toyota masih menduduki peringkat pertama pada penjualan mobil domestik.

Untuk menanggulangi permintaan pasar yang semakin tinggi, maka PT. Astra International Tbk membuka cabang *main dealer* yang dinamakan Auto 2000 sebanyak 122 cabang di seluruh Indonesia dan 17 cabang yang berada pada area Jawa Barat. Dengan demikian, pelanggan akan merasa mudah jika akan membeli dan melakukan perawatan kendaraan Toyota.

Salah satu cabang yang ada di area Jawa Barat yaitu Auto 2000 cabang Suci Bandung. Auto 2000 cabang Suci Bandung ini merupakan bengkel terbesar di area Jawa Barat, yang dimana perusahaan ini menyajikan suatu bangunan yang sangat mewah dan bersih. Bisa dilihat dari luarnya, bahwa cabang ini memiliki area parkir kendaraan yang sangat luas, showroom yang luas dan nyaman, tempat gudang mobil yang luas, stall bengkel yang sangat banyak dan kebersihan kantor yang selalu terjaga. Itu merupakan salah satu awal kenyamanan yang diberikan pihak manajemen kepada pelanggan guna menarik minat beli pelanggan.

Untuk menjaga konsistensi suatu perusahaan dalam hal kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus sangat kompeten dalam memilih kualitas para karyawannya. Karena kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi pelanggan. Pada era globalisasi ini, persentase pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah tinggi. Ini bisa dilihat dari proses awal pelanggan melakukan kunjungan ke perusahaan. Saat pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan saat awal mereka datang, maka pelanggan tersebut akan memutuskan untuk memilih dan membeli produk yang mereka inginkan. Proses ini

merupakan tahap awal kualitas yang di berikan. Proses yang terpanjang adalah saat pelanggan tersebut telah memiliki produk yang di berikan.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Hurriyati, R, 2007), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan pun akan merasa puas. PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 cabang Suci Bandung menggunakan sistem penilaian secara umum, yaitu hanya meminta pelanggan untuk memberikan penilaian dari rentang 1-10, tanpa meminta pelanggan untuk melakukan penilaian secara rinci, oleh karena itu penulis melakukan penelitian menggunakan model SERVQUAL dalam mengukur kualitas atau kepuasan dalam memberikan pelayanan agar penilaian tersebut dikategorikan ke dalam dimensi dan indikator yang lebih terperinci serta dapat mengetahui mana yang harus diperbaiki agar penilaian kepuasan pelanggan dapat memenuhi target AUTO 2000. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*). Terdapat penelitian terlebih dahulu yang menggunakan metode tersebut seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Anita et al., 2021), dimana kesenjangan antara harapan dan kepuasan pelanggan yang lebih terperinci dapat teridentifikasi dan perusahaan dapat menentukan fokus perbaikan pada layanan yang diberikannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Bengkel Dealer Toyota Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra International Tbk - Auto 2000 cabang Suci Bandung Menggunakan metode *GAP Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2016) Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah yang bisa digunakan sebagai tujuan atau kegunaan tertentu untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut (Abubakar, R, 2021) metodologi penelitian adalah usaha dalam menyelidiki dan menelusuri suatu masalah dengan memakai cara kerja ilmiah dengan teliti dan cermat dalam mengumpulkan, mengolah, analisis data, serta menarik kesimpulan secara sistematis dan objektif untuk menyelesaikan masalah atau menguji hipotesis sehingga memperoleh pengetahuan yang bermanfaat.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan metode penelitian yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan. Sehingga metode yang digunakan oleh penulis adalah model servqual untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi dan metode *Importance performance analysis* (IPA) untuk mengukur sejauh mana antara kinerja yang dapat dirasakan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan pelanggan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

HASIL PENELITIAN

Pengumpulan dan pengolahan data

Pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu dengan teknik kuisisioner, studi pustaka, wawancara, Observasi. Penggunaan aplikasi SPSS untuk melakukan pengolahan data pada penelitian ini. Dalam penelitian ini, terdapat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci

Bandung, yaitu lima dimensi Servqual yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Empati (*Empathy*). Setiap pernyataan akan diisi kedalam kuisioner terkait dengan Harapan dan Kinerja kualitas pelayanan PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung.

4.1.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian agar sumber informasi pada penelitian tersebut dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan. Dibawah ini disajikan karakteristik responden dari penelitian ini seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pernah melakukan servis di Auto 2000 cabang suci Bandung.

4.1.1.1. Berdasarkan jenis kelamin

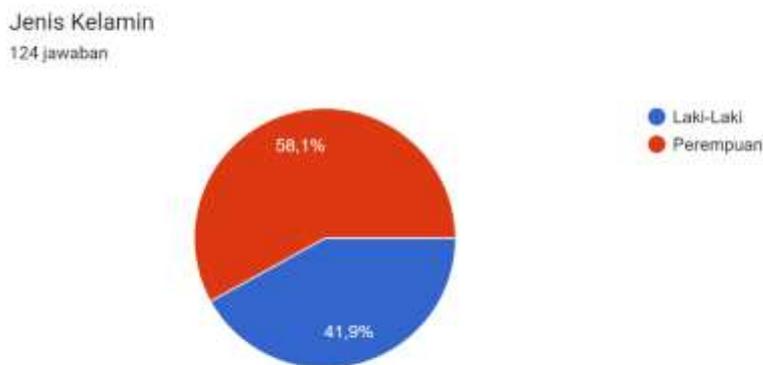
Menurut Wardhaugh (2002:313) dalam (LailatusnSa'adah, 2021) adalah pembeda antara laki-laki dan perempuan melalui pendekatan genetik, psikolog, sosial dan budaya. Berikut adalah tabel responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin :

Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Responden	Persentase %
1	Laki-Laki	52	41,9 %
2	Perempuan	72	58,1 %
Jumlah		124	100 %

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas jumlah laki-laki sebesar 41,9% dengan jumlah 52 orang, sedangkan responden perempuan sebesar 58,1% dengan jumlah 72 orang. Maka dari itu jenis kelamin yang lebih dominan adalah Perempuan , dengan grafik sebagai



berikut :

Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Olahan Penulis, 2023

4.1.1.2. Berdasarkan Usia

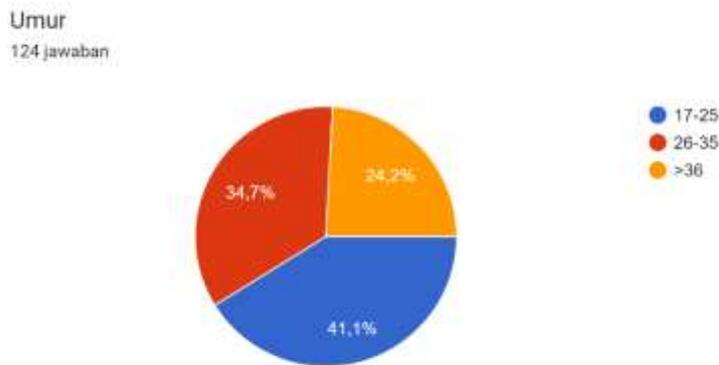
Usia merupakan usia seseorang yang dihitung sejak dilahirkan sampai dengan berulang tahun. Semakin cukup usia, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang baik dalam berfikir maupun bekerja. Dari segi kepercayaan seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai pengalaman kematangan jiwa. Berikut ini adalah tabel karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Responden	Persentase
1	17-25 Tahun	51	41,1 %
2	26-35 Tahun	43	34,7 %
3	>36 Tahun	30	24,2 %
Total		124	100 %

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas jumlah responden berdasarkan usia 17-25 tahun sebesar 41,1 % dengan jumlah 51 orang, usia 26-35 tahun sebesar 34,7 % dengan jumlah 43 orang, usia >36 tahun sebesar 24,2 % dengan jumlah 30. Maka dari itu responden yang lebih dominan yaitu usia 17-25 tahun sebesar 41,1 %, sedangkan yang paling kecil usia >36 tahun sebesar 24,2 %, dengan grafik sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Pengolahan Penulis

4.1.1.3. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan kegiatan sosial dimana individu atau kelompok menempatkan upaya selama waktu dan ruang tertentu, kadang kadang dengan mengharapkan penghargaan moneter (dalam bentuk lain), atau tanpa mengharapkan imbalan, tetapi dengan rasa kewajiban kepada orang lain. Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

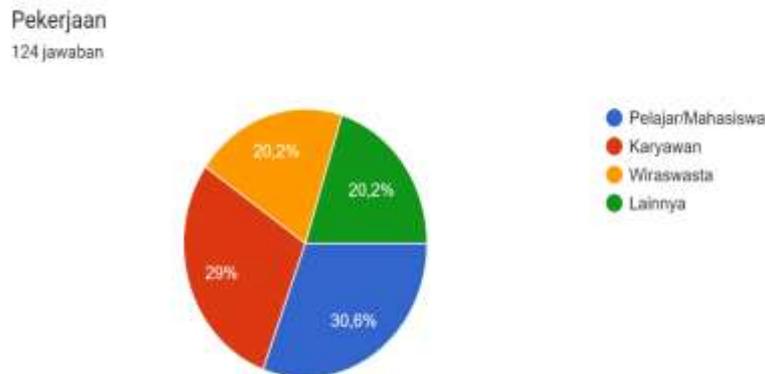
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	38	30,6 %
2	Karyawan	36	29 %
3	Wiraswasta	25	20,2 %
4	Lainnya	25	20,2 %
Jumlah		124	100 %

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas jumlah responden berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 30,6% dengan jumlah 38 orang, pekerjaan Karyawan sebesar 29% dengan jumlah 36 orang, pekerjaan wiraswasta sebesar 20,2% dengan jumlah 25 orang, pekerjaan lainnya sebesar 20,2% dengan jumlah 25 orang. Maka dari itu responden yang lebih dominan yaitu pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar

30,6%, sedangkan paling kecil pekerjaan wiraswasta dan lainnya yaitu sebesar 20,2%, dengan grafik sebagai berikut :



Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Pengolahan Penulis, 2022

4.1.1.4. Berdasarkan Pernah melakukan servis

Tabel 4. 4 Pernah melakukan servis di Auto2000 cabang Suci Bandung

NO	Pernah melakukan servis	Responden	Persentase
1	Pernah	107	86,3%
2	Tidak Pernah	17	13,7%
Jumlah		124	100 %

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas jumlah responden berdasarkan Pernah melakukan servis di Auto 2000 cabang Suci Bandung, pernah melakukan servis yaitu sebesar 86,3% dengan jumlah 107 orang, dan yang tidak pernah melakukan servis di Auto 2000 cabang Suci Bandung sebesar 13,7% dengan jumlah 17 orang. Maka dari itu responden yang lebih dominan yaitu yang pernah melakukan servis sebesar 86,3%, sedangkan yang tidak pernah melakukan servis yaitu sebesar 13,7%, dengan grafik sebagai berikut :



Gambar 4. 4 Pernah melakukan servis di Auto2000 cabang Suci Bandung

Sumber : Olahan penulis, 2023

4.1.2. Uji Validitas

NO	Dimensi	r hitung <i>Performance</i>	r hitung <i>Importance</i>	r tabel	Keterangan
X1	<i>Tangible</i>	0,6887	0,6787	0,1918	Valid
X2		0,7210	0,7469	0,1918	Valid
X3		0,6533	0,7511	0,1918	Valid
X4		0,8003	0,6974	0,1918	Valid
X5	<i>Reliability</i>	0,7817	0,6656	0,1918	Valid
X6		0,7982	0,7647	0,1918	Valid
X7		0,7226	0,7595	0,1918	Valid
X8		0,7322	0,7331	0,1918	Valid
X9	<i>Responsiveness</i>	0,7245	0,6652	0,1918	Valid
X10		0,7684	0,6946	0,1918	Valid
X11		0,7819	0,6641	0,1918	Valid
X12		0,7599	0,7118	0,1918	Valid
X13	<i>Assurance</i>	0,7763	0,7057	0,1918	Valid
X14		0,7853	0,6704	0,1918	Valid
X15		0,7748	0,6476	0,1918	Valid
X16		0,7875	0,6829	0,1918	Valid
X17		0,7294	0,7140	0,1918	Valid
X18	<i>Emphaty</i>	0,8007	0,6443	0,1918	Valid
X19		0,7552	0,7050	0,1918	Valid
X20		0,7822	0,7207	0,1918	Valid
X21		0,7441	0,7704	0,1918	Valid

Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan dari kuisioner yang digunakan dalam mengukur suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai dari r hitung dengan r tabel, jika r hitung > dari r tabel maka instrumen dikatakan valid. r tabel dengan ketentuan df (Degree of Freedom) = (n- 2) dengan tingkat signifikan 5% yaitu df= (105-2) = 103. Dengan df = 103 maka r tabel sebesar 0,1918. Berikut adalah hasil dari Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel *Performance* (Kinerja) dan variabel *Importance* (Harapan/Kepentingan) .

Tabel 4. 5 Uji Validitas *Performance* dan *Importance* Dimensi Servqual
Sumber : Olahan Penulis, 2023

4.1.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan dari suatu alat ukur (kuisisioner) dalam mengukur suatu variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Performance dan Importance

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
<i>Importance</i>	0,936	0,60 s/d 0,80	Sangat Reliabel
<i>Performance</i>	0,909	0,60 s/d 0,80	Sangat Reliabel

Sumber : Pengolahan SPSS, 2023

Dari tabel diatas dapat dikatakan tingkat reliabel kuisisioner *Importance* yang digunakan penulis sangat *reliabel*. Karena Cronbach's Alpha 0,936 dan tingkat *reliabel* kuisisioner *Performance* yang digunakan penulis sangat reliabel, Karena Cronbach's Alpha 0,909.

4.1. Analisis dan Pembahasan

4.2.1. Analisis GAP

Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan harapan pelanggan. Analisis *GAP* ini merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Adapun analisis *GAP* yang dilakukan pada setiap indikator adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Analisis GAP

No.	Dimensi	Item Pertanyaan	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	<i>GAP</i>
X1	<i>Tangible</i>	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki ruang tunggu dengan tampilan/penataan (<i>layout</i>) yang menarik	4,43	4,39	0,04
X2		Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menggunakan mesin antrian modern	4,35	4,34	0,01
X3		Karyawan service advisor Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung berpenampilan rapi	4,39	4,37	0,02
X4		Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung sesuai dengan keinginan pelanggan	4,23	4,39	-0,16
X5	<i>Reliability</i>	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung	4,24	4,38	-0,14

No.	Dimensi	Item Pertanyaan	Performance	Importance	GAP
		melakukan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan			
X6		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung melakukan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	4,31	4,34	-0,03
X7		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan pelanggan	4,38	4,42	-0,04
X8		Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan hasil servis yang optimal.	4,30	4,54	-0,24
X9		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung cepat melayani pelanggan yang datang ke bengkel	4,37	4,51	-0,14
X10		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberitahu kapan layanan akan dimulai	4,28	4,35	-0,07
X11	<i>Responsiveness</i>	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyampaikan seluruh tindakan yang akan dilakukan dengan jelas.	4,34	4,5	-0,16
X12		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu siap untuk segera merespon kebutuhan pelanggan yang menghubungi via Telpon	4,31	4,44	-0,13
X13	<i>Assurance</i>	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan jaminan 15 hari terhadap service berkala yang dilakukan	4,37	4,37	0

No.	Dimensi	Item Pertanyaan	Performance	Importance	GAP
X14	Emphaty	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menunjukkan seluruh spare-part yang telah diganti.	4,32	4,49	-0,17
X15		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki sikap sopan santun yang baik.	4,31	4,38	-0,07
X16		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki kemampuan yang baik	4,35	4,38	-0,03
X17		Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyediakan garansi <i>part</i> selama ketentuan masih berlaku	4,28	4,38	-0,1
X18		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung mampu memahami keinginan pelanggan secara spesifik melalui diagnosa permasalahan kendaraan.	4,28	4,50	-0,22
X19		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu mengingatkan jika waktu service kendaraan telah dekat	4,23	4,33	-0,1
X20		Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan perhatian dengan tulus	4,25	4,47	-0,22
X21		Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan	4,33	4,35	-0,02
		Total	90,65	92,62	-1,97

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Pada dimensi *tangible*, berdasarkan tabel diatas terlihat terdapat kesenjangan yang bernilai positif, hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan pelanggan sudah ada

yang melebihi harapan pelanggan, yaitu *Layout* ruang tunggu yang menarik, antrian menggunakan mesin modern, dan karyawan berpenampilan rapi. *GAP* tertinggi terdapat pada atribut ruang tunggu sesuai dengan keinginan pelanggan (-0,16).

Dalam dimensi *Reliability*, berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan seluruh atribut memiliki nilai negatif, dengan nilai kesenjangan paling tinggi berada pada atribut hasil servis yang optimal (-0,24) hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan pelanggan tidak melebihi harapan pelanggan.

Dimensi *Responsiveness* berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan seluruh atribut menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan pelanggan tidak melebihi harapan pelanggan. Nilai *GAP* tertinggi terdapat pada atribut menyampaikan seluruh tindakan dengan jelas (-0,16).

Pada dimensi *Assurance* , berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan analisis kesenjangan per item layanan ada yang bernilai positif, yaitu pada atribut memberikan jaminan servis 15 hari (0), dimana nilai kesenjangan paling tinggi berada pada atribut menunjukkan seluruh spare-part yang diganti (0,17) hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan pelanggan masih ada yang tidak melebihi harapan pelanggan.

Pada dimensi *Emphaty* sesuai dengan tabel diatas bahwa atribut bernilai negatif, hal ini menunjukkan kinerja yang dirasakan pelanggan tidak melebihi harapan pelanggan. Nilai *Gap* negatif tertinggi terdapat pada atribut memahami keinginan pelanggan dan memberikan perhatian yang tulus pada pelanggan (-0,22).

Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah rata-rata *GAP* dari seluruh dimensi *servqual* yaitu -1,97, dimana nilai tersebut adalah minus, yang berarti pelayanan berdasarkan kinerja belum baik dan pelanggan belum merasa puas. Hal ini juga diungkapkan oleh Yusi Siyamto (2017) bahwa rata-rata *GAP* yang bernilai negatif (-) berarti pelanggan belum merasa puas, begitu juga dengan pendapat dari Made Anggray Wulan Darini, Amna Hartiati dan Agung Suryawan Wiranatha (2017),hal ini juga disampaikan oleh Syafranita dan Muamar Sidqi (2019) nilai rata-rata *Gap* yang negatif (-) belum melebihi harapan pelanggan dan perlu diadakannya perbaikan. Apabila rata-rata nilai *GAP* positif (+) sudah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi melebihi harapan pelanggan

4.2.2. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis merupakan alat analisis untuk mengukur sampai sejauh mana antara kinerja yang dapat dirasakan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan pelanggan. Dalam metode IPA ini responden atau pelanggan diminta untuk menilai pentingnya atribut dan tingkat kinerja pada setiap atribut layanan. Dibawah ini merupakan tingkat kesesuaian atribut *Importance* dan *Performance*.

4.2.2.1. **Tingkat Kesesuaian Atribut *Performance* dan *Importance***

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

TKi = Tingkat kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian pelayanan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Dengan menggunakan rumus tersebut maka dihitunglah tingkat kesesuaian setiap atribut dengan skor penilaian kinerja dan skor kepentingan harapan pelanggan. Berikut adalah tabel tingkat kesesuaian responden :

Tabel 4. 8Tingkat kesesuaian responden

No	Item Pertanyaan	Perhitungan
X1	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki ruang tunggu dengan tampilan/penataan (<i>layout</i>) yang menarik	$Tki = \frac{465}{461} \times 100\% = 100\%$
X2	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menggunakan mesin antrian modern	$Tki = \frac{457}{456} \times 100\% = 100\%$
X3	Karyawan service advisor Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung berpenampilan rapi	$Tki = \frac{461}{459} \times 100\% = 100\%$
X4	Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung sesuai dengan keinginan pelanggan	$Tki = \frac{444}{461} \times 100\% = 96\%$
X5	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung melakukan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	$Tki = \frac{445}{460} \times 100\% = 96\%$
X6	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung melakukan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	$Tki = \frac{453}{456} \times 100\% = 99\%$
X7	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan pelanggan	$Tki = \frac{460}{464} \times 100\% = 99\%$
X8	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan hasil servis yang optimal.	$Tki = \frac{452}{477} \times 100\% = 94\%$
X9	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung cepat melayani pelanggan yang datang ke bengkel	$Tki = \frac{459}{474} \times 100\% = 96\%$
X10	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberitahu kapan layanan akan dimulai	$Tki = \frac{449}{457} \times 100\% = 98\%$
X11	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyampaikan seluruh tindakan yang akan dilakukan dengan jelas.	$Tki = \frac{456}{473} \times 100\% = 96\%$
X12	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu siap untuk segera merespon kebutuhan pelanggan yang menghubungi <i>via</i> Telpon	$Tki = \frac{453}{466} \times 100\% = 97\%$

No	Item Pertanyaan	Perhitungan
X13	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan jaminan 15 hari terhadap service berkala yang dilakukan	$T_{ki} = \frac{459}{100\%} \times 100\% = 459$
X14	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menunjukkan seluruh spare-part yang telah diganti.	$T_{ki} = \frac{454}{63\%} \times 100\% = 711$
X15	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki sikap sopan santun yang baik.	$T_{ki} = \frac{453}{98\%} \times 100\% = 460$
X16	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki kemampuan yang baik	$T_{ki} = \frac{457}{99\%} \times 100\% = 460$
X17	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyediakan garansi <i>part</i> selama ketentuan masih berlaku	$T_{ki} = \frac{449}{97\%} \times 100\% = 460$
X18	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung mampu memahami keinginan pelanggan secara spesifik melalui diagnosa permasalahan kendaraan.	$T_{ki} = \frac{449}{94\%} \times 100\% = 473$
X19	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu mengingatkan jika waktu service kendaraan telah dekat	$T_{ki} = \frac{444}{97\%} \times 100\% = 455$
X20	Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan perhatian dengan tulus	$T_{ki} = \frac{446}{95\%} \times 100\% = 469$
X21	Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan	$T_{ki} = \frac{455}{99\%} \times 100\% = 457$
RATA-RATA		96 %

Sumber : Olahan penulis, 2023

Dari tabel diatas, tingkat kesesuaian nilai persentase atribut yang tidak sampai 100% maka kinerja atribut tersebut perlu ditingkatkan sedangkan persentase atribut yang sampai 100% sudah memenuhi harapan pelanggan. Adapun rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaiannya sebesar 96 % dimana hal ini kinerja PT Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung belum memenuhi harapan pelanggan.

Adapun tingkat kesesuaian total atribut *Importance* dan *Performance* Dengan rumusnya sebagai berikut :

$$T_{ki} = \sum X_i \frac{1}{x} 100\%$$

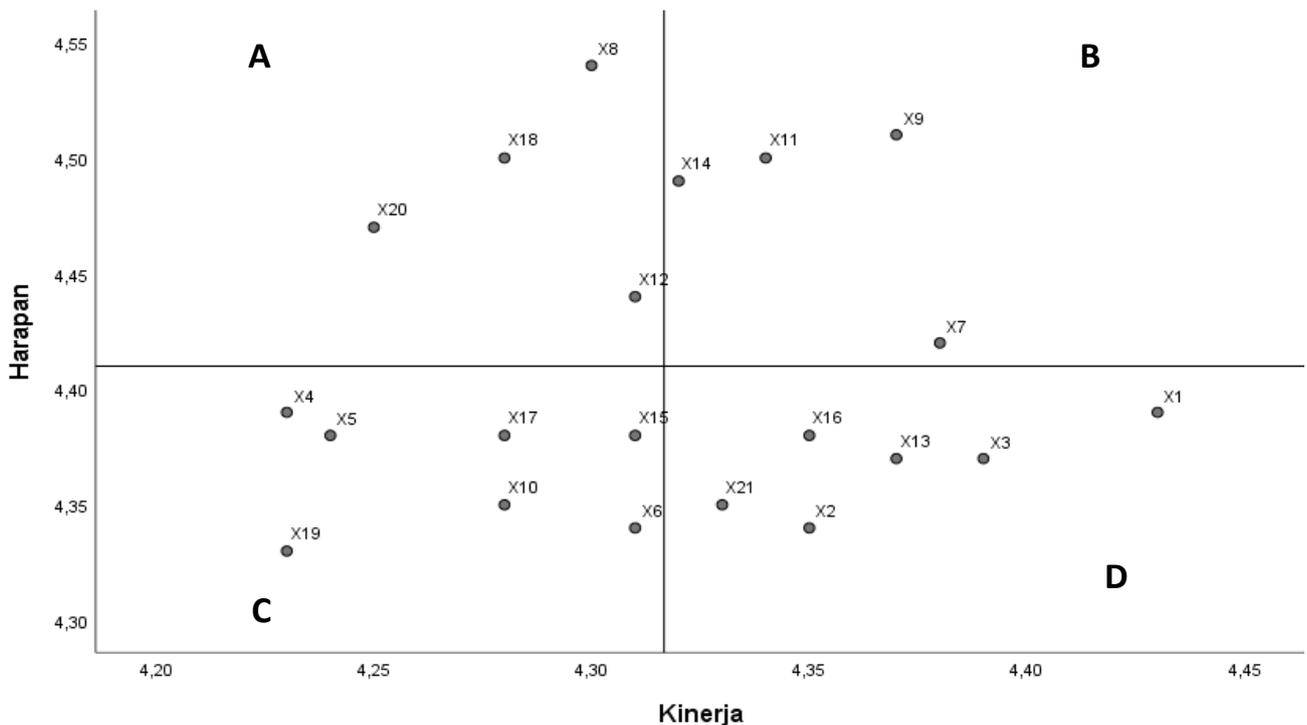
$$\sum y_i$$

$$Tki = \frac{9520}{9728} \times 100\% = 98\%$$

Jadi, Karena hasilnya 98% dan tidak sampai 100%, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian keseluruhan masih dibawah harapan pelanggan, maka dari itu PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung masih harus meningkatkan kinerjanya.

4.2.2.2. Diagram Kartesius

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja atau *Performance* (x) dan harapan atau *Importance* (y), dari hasil analisis data yang dilakukan maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas untuk mengambil kebijakan baik berupa peningkatan dan mempertahankan kinerja perusahaan. Berikut adalah hasil pengolahan data kinerja dan harapan yang dibuat dalam bentuk diagram kartesius.



Tabel 4. 9 Diagram Kartesius Auto2000 Suci Bandung

Sumber : Pengolahan SPSS, 2023

Berdasarkan gambar diagram kartesius diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 4 atribut pada kuadran A, 4 atribut pada kuadran B, 7 atribut pada kuadran C, dan 6 atribut pada kuadran D.

1. Kuadran A, Prioritas Utama

Hasil dari analisis ini adalah 4 atribut di kuadran A ini, yaitu:

- 1) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan hasil servis yang optimal. (Pernyataan 8)
- 2) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu siap untuk

segera merespon kebutuhan pelanggan yang menghubungi *via* Telpon (Pernyataan 12)

- 3) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung mampu memahami keinginan pelanggan secara spesifik melalui diagnosa permasalahan kendaraan (Pernyataan 18)
- 4) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan perhatian dengan tulus (Pernyataan 20)

Hasil dari kuadran A diketahui bahwa terdapat satu atribut *Reliability*, satu atribut *Responsiveness*, dan dua atribut *emphaty*.

2. Kuadran B, Pertahankan Prestasi

Hasil dari analisis ini adalah empat (4) atribut pada kuadran B ini, yaitu:

- 1) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan pelanggan (Pernyataan 7)
- 2) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung cepat melayani pelanggan yang datang ke bengkel (Pernyataan 9)
- 3) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyampaikan seluruh tindakan yang akan dilakukan dengan jelas (Pernyataan 11)
- 4) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menunjukkan seluruh spare-part yang telah diganti (Pernyataan 14)

Hasil dari kuadran B tersebut diketahui bahwa terdapat satu atribut *Reliability*, dua atribut *Responsiveness*, dan satu atribut *assurance*

3. Kuadran C, Prioritas Rendah

Hasil dari analisis ini adalah tujuh (7) atribut pada kuadran C ini, yaitu:

- 1) Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung sesuai dengan keinginan pelanggan (Pernyataan 4)
- 2) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung melakukan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (Pernyataan 5)
- 3) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung melakukan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Pernyataan 6)
- 4) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberitahu kapan layanan akan dimulai (Pernyataan 10)
- 5) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki sikap sopan santun yang baik (Pernyataan 15)
- 6) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menyediakan garansi *part* selama ketentuan masih berlaku (Pernyataan 17)
- 7) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu mengingatkan jika waktu service kendaraan telah dekat (Pernyataan 19)

Hasil dari kuadran C tersebut diketahui bahwa terdapat satu atribut *tangible*, dua atribut *Reability*, satu atribut *Responsiveness*, dua atribut *Assurance* dan satu atribut *emphaty*.

4. Kuadran D, Berlebihan

Hasil dari analisis ini adalah enam (6) atribut pada kuadran D, yaitu:

- 1) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki ruang tunggu dengan tampilan/penataan (*layout*) yang menarik (Pernyataan 1)
- 2) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung menggunakan mesin antrian modern (Pernyataan 2)
- 3) Karyawan service advisor Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung berpenampilan rapi (Pernyataan 3)

- 4) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan jaminan 15 hari terhadap service berkala yang dilakukan (Pernyataan 13)
- 5) Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki kemampuan yang baik (Pernyataan 16)
- 6) Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memiliki jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Pernyataan 21)

Hasil dari kuadran D tersebut dapat diketahui bahwa terdapat tiga atribut *tangible*, dua atribut *Assurance*, satu atribut *emphaty*.

Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 atribut sebagai prioritas utama yang ada di kuadran A, dimana kuadran A perlu diadakannya perbaikan di setiap atributnya, begitu juga dengan yang diungkapkan oleh Yusi Siyamto (2017) kuadran A adalah prioritas utama pelayanan, jadi harus dilakukannya perbaikan, pendapat dari Made Anggray Wulan Darini, Amna Hartiati dan Agung Suryawan Wiranatha (2017) juga demikian, dimana atribut yang terdapat di kuadran A berarti atribut pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan, dan harus dilakukan perbaikan karena kuadran A prioritas utama untuk melayani pelanggan, hal ini juga disampaikan oleh Syafrianita dan Muamar Sidqi (2019) untuk memperbaiki kualitas pelayanan, hal yang harus diperhatikan adalah pelayanan yang jenis dianggap penting oleh pelanggan, dimana pelayanan yang penting terdapat pada kuadran A, maka sebab itu pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan terutama pada kuadran A.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah skor rata-rata untuk harapan (*Importance*) 92,62 dan jumlah skor rata-rata kinerja (*Performance*) 90,65 dengan nilai kesenjangan (-1,97), dimana nilai tersebut adalah minus, maka dapat disimpulkan bahwa layanan berdasarkan kinerja yang dilakukan perusahaan masih belum baik dan pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung terdapat pada kuadran A sebagai prioritas utama yaitu:
 1. Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan hasil servis yang optimal. (Pernyataan 8)
 2. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu siap untuk segera merespon kebutuhan pelanggan yang menghubungi *via* Telpon (Pernyataan 12)
 3. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung mampu memahami keinginan pelanggan secara spesifik melalui diagnosa permasalahan kendaraan (Pernyataan 18)
 4. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan perhatian dengan tulus (Pernyataan 20)

Hasil dari kuadran A diketahui bahwa terdapat satu atribut *Reliability*, satu atribut *Responsiveness*, dan dua atribut *emphaty*.

Saran

Sesuai dari hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, adapun saran yang bisa diberikan oleh penulis yaitu :

- a. PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung harus melakukan perbaikan pelayanan prioritas utama (kuadran A) dimana terdapat 4 atribut

pelayanan. usulan perbaikan secara keseluruhan pada kuadran A, diharapkan menjadi masukan bagi PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung

Kuadran A

1. Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan hasil servis yang optimal.
PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung sebaiknya lebih memerhatikan kembali setiap pengerjaan servis kendaraan, agar hasilnya lebih optimal
2. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung selalu siap untuk segera merespon kebutuhan pelanggan yang menghubungi *via* Telpon
PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung sebaiknya harus menambah petugas untuk bagian Customer servis, agar setiap telepon tidak ada yang terlewatkan
3. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung mampu memahami keinginan pelanggan secara spesifik melalui diagnosa permasalahan kendaraan
PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung sebaiknya memberikan pelatihan dan memilih karyawan tertentu untuk mendiagnosa permasalahan kendaraan pelanggan.
4. Karyawan Bengkel Toyota AUTO2000 Suci Bandung memberikan perhatian dengan tulus
PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 cabang Suci Bandung sebaiknya melakukan briefing dan terus mengingatkan karyawan agar memberikan pelayanan dan perhatian yang tulus kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'I, dkk. Pengantar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021
- Adianto, H dan Nugraha, R., dan Harsono, A. (2014) "*Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel 'X' berdasarkan hasil matrix importance performance analysis,*" Reka Integra, 01(04), hal. 174–184
- Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI
- Astuti, Herni Justiana. 2012. Analisis kepuasan konsumen Servqual Model dan Importance Performance Analysis model.
- Brandt, D.R., 2000. An outside-in approach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation, white Paper Series, 2.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung
- Dyah, A., Setyorini, A., Manajemen, T., Politeknik, L., Darat Bali, T., Gede, I., Sastra, A., Taruna, W., Logistik, M., Transportasi, P., Bali, D., Tegar, K., Putra, E., Wiradharma, S., Soimun, A., Diva, P., Sadri, A., & Id, D. A. (2021). *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi ke-24 Universitas Indonesia Universitas Pembangunan Jaya*.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media

- Hartono, J. et al., (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Andi.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara.
- Hurriyati R, 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Citra*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis - Vol 11 No 2 September 2020.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Jaya, Indra. (2010). Statistik Penelitian Untuk Pendidikan. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Konseptual Hubungan Antara Kualitas Layanan Logistik, M., Pelanggan, K., Loyalitas Pelanggan Indika maharani, D., & Isti Surjandari, dan. (2019). *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2016. Marketing Management. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2006. *Marketing Research An Applied Orientation*. Prestice Hall, United Stade Of America.
- Notoatmodjo, S. (2018) Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta
- Pranita, Diah, et al. 2021 Analisis kepuasan pelanggan elektronik shopee menggunakan metode E- Service Quality dan Kartesius. Volume 18 Number 02 (Oktober 2021): Bagian Pengelola Jurnal dan Publikasi (BPJP) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
- Purnomo, wirda, et al., 2015. ANALIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK. JTM. Volume 03 Nomor 03 Tahun 2015, 54-63 : Jurnal UNESA
- Sinambela, Lijan poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, 2010. Statistik untuk Penelitian. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Adminitrasi Dilengkapi dengan Metode R & D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volome 1(No. 1), 5.
- Widyawati, Ikha Wahyu. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Of Quality*
- Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing, vol. 64 No,1,pp. 12.