

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1. Gambaran Umum Ahass Sumber Sentosa**

AHASS Sumber Sentosa pertama kali berdiri pada tahun 1987 dan hingga kini terus konsisten dalam melayani dan memberikan kualitas terbaik demi kepuasan dan kesejahteraan pemilik sepeda motor HONDA di Lombok melalui 3 outlet yang tersebar di Abiantubuh, Sriwijaya, dan Panjtilar.

AHASS Sumber Sentosa resmi diangkat menjadi bengkel resmi sepeda motor Honda pada tahun 1987 dengan nomor AHASS 00731. Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan sepeda motor Honda di Lombok, Sumber Sentosa juga mengalami pertumbuhan karena keyakinan untuk terus menjaga kualitas servis serta memegang teguh kepercayaan konsumen. Pada tahun 2000, AHASS Sumber Sentosa berhasil pindah ke tempat yang dimiliki sendiri beralamat di Jln. A.A Gede Ngruh dengan kapasitas 6 pit servis dan 1 pit untuk *heavy repair* yang saat ini akan dikembangkan hingga 9 pit servis dan 1 pit *heavy repair*.

Perubahan terus dilakukan salah satunya dengan menyediakan layanan untuk *body repair* serta melengkapi *special tools* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak Main Dealer dengan tujuan untuk semakin memudahkan dalam analisis dan keakuratan dalam menerjemahkan penyakit motor. *Special tools* terbaru yang dimiliki adalah *tire changer* yang lazim digunakan pada bengkel mobil serta *dyno test* yang dapat membaca performance motor.

Melihat besarnya animo dan pesatnya perkembangan sepeda motor Honda, AHASS Sumber Sentosa membuka outletnya yang kedua di Jln. Sriwijaya Mataram pada tahun 2004 dengan kapasitas 6 pit servis serta outletnya yang ketiga pada tahun 2012 di Jln. Panjtilar Negara Ampenan dengan 8 pit servis.

Slogan AHASS Sumber Sentosa yaitu Kualitas, Kepuasan, dan Kesejahteraan, kami mengutamakan kualitas pekerjaan yang dibuktikan dengan lahirnya juara-juara kontes mekanik tingkat regional maupun nasional dari AHASS Sumber Sentosa. Bahkan AHASS Sumber Sentosa merupakan satu-satunya AHASS di NTB yang memiliki dua orang juara kontes mekanik tingkat nasional

yang sempat mewakili Indonesia di kontes mekanik Jepang dan kontes mekanik Asia Oceania.

Dengan menghadirkan kualitas, maka akan membawa kepuasan bagi konsumen. Seirama dengan hadirnya kepuasan tersebut, maka kesejahteraan bagi karyawan dan konsumen setia AHASS Sumber Sentosa akan hadir. Begitulah slogan yang terus berulang dan menjadi satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan.

Kualitas pengerjaan juga ditunjang dengan dukungan *spare parts* yang lengkap ditandai dengan diangkatnya AHASS Sumber Sentosa menjadi SolPas atau Solusi Pasti untuk kebutuhan *spare parts* asli Honda. Kami berani memberikan garansi bahwa *spare parts* yang kami jual 100% asli HGP.

## 4.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

### 4.2.1. Uji Analisis Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

#### 1. Uji Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 *for window* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasilnya dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel 4.1 Uji Validitas *Tangible***

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	T1	0,849	0,361	Valid
	T2	0,895	0,361	Valid
	T3	0,574	0,361	Valid
	T4	0,457	0,361	Valid
	T5	0,853	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel *Tangible* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *Tangible* adalah valid.

### **Tabel 4.2 Uji Validitas *Assurance***

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
<i>Assurance</i>	ass1	0,707	0,361	Valid
	ass2	0,503	0,361	Valid
	ass3	0,480	0,361	Valid
	ass4	0,722	0,361	Valid
	ass5	0,746	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel *Assurance* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *Assurance* adalah valid. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan koreksi terhadap *product moment*.

**Tabel 4.3 Uji Validitas *Reliability***

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	Rel1	0,790	0,361	Valid
	Rel2	0,728	0,361	Valid
	Rel3	0,605	0,361	Valid
	Rel4	0,885	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel *Reliability* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *Reliability* adalah valid.

**Tabel 4.4 Uji Validitas *Responsive***

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi		Keterangan
		Product Moment	r tabel	
Responsive	resp1	0,435	0,361	Valid
	resp2	0,571	0,361	Valid
	resp3	0,567	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel *Responsive* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *Responsive* adalah valid.

**Tabel 4.5 Uji Validitas *Emphaty***

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi		Keterangan
		Product Moment	r tabel	
Emphaty	E1	0,705	0,361	Valid
	E2	0,778	0,361	Valid
	E3	0,566	0,361	Valid
	E4	0,696	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel *Emphaty* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *Emphaty* adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 *for window* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pertanyaan yang dinilai atau dievaluasi oleh konsumen dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

**Tabel 4.6 Reliabilitas**

Dimensi	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,882	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,832	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,885	0,6	Reliabel
<i>Responsive</i>	0,705	0,6	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,847	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan reliabel yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

#### 4.2.2. Uji analisis validitas dan reliabilitas Tingkat Kinerja

##### 1. Uji Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 for window yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasilnya dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel 4.7 Uji Validitas Tangible**

Dimensi	Indikator	Kooefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Tangible	T1	0,642	0,361	Valid
	T2	0,712	0,361	Valid
	T3	0,522	0,361	Valid
	T4	0,453	0,361	Valid
	T5	0,794	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Tangible menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Tangible adalah valid.

**Tabel 4.8 Uji Validitas Assurance**

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Assurance	ass1	0,770	0,361	Valid
	ass2	0,435	0,361	Valid
	ass3	0,447	0,361	Valid
	ass4	0,695	0,361	Valid
	ass5	0,720	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Assurance menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Assurance adalah valid. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan koreksi terhadap *product moment*.

**Tabel 4.9 Uji Validitas Reliability**

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Reliability	Rel1	0,750	0,361	Valid
	Rel2	0,688	0,361	Valid
	Rel3	0,670	0,361	Valid
	Rel4	0,862	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel Reliability menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Reliability adalah valid.

**Tabel 4.10 Uji Validitas Responsive**

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Responsive	res1	0,468	0,361	Valid
	res2	0,691	0,361	Valid
	res3	0,614	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel Responsive menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat

dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Responsive adalah valid.

**Tabel 4.11 Uji Validitas *Emphaty***

Dimensi	Indikator	Kooefisien Korelasi		Keterangan
		Product Moment	r tabel	
Emphaty	E1	0,715	0,361	Valid
	E2	0,791	0,361	Valid
	E3	0,642	0,361	Valid
	E4	0,708	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel Emphaty menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Emphaty adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 for window yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pertanyaan yang dinilai atau dievaluasi oleh konsumen dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

**Tabel 4.12 Reliabilitas**

Dimensi	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,826	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,819	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,881	0,6	Reliabel
<i>Responsive</i>	0,757	0,6	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,864	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan reliabel yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

### 4.3. Deskriptif Karakteristik Responden

#### 4.3.1. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden laki-laki dan responden perempuan yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	%
1. Laki-laki	43	43
2. Perempuan	57	57
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 57 (57%), dan 43 (43%) sisanya adalah laki-laki.

#### 4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil penelitian terhadap tiga kelompok responden, yaitu responden umur 15 tahun sampai dengan 25 tahun, umur 26 tahun sampai dengan 35 tahun dan di atas 36 tahun yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.14 Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

Jenis Kelamin	Frequency	%
15 tahun-25 tahun	13	13
26 tahun-35 tahun	52	52
>36 tahun	35	35
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh umur 26 tahun sampai dengan 35 tahun sebanyak 52 (52%), umur 15 tahun sampai dengan 25 tahun sebanyak 13 (13%), umur di atas 36 tahun sebanyak 35 (35%).



#### 4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden pendidikan SD, SLTP, SLTA, S1, S2 yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.15 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frequency	%
SD	0	0
SLTP	4	4
SLTA	47	47
S1	39	39
S2	10	10
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Dari tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh pendidikan SLTA sebanyak 47 (47%). SLTP sebanyak 4 (4%). S1 sebanyak 39 (39%), dan S2 sebanyak 10 (10%).

#### 4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden yang mempunyai pekerjaan rumah tangga, wiraswasta, pegawai swasta, PNS, pensiunan yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frequency	%
Pelajar/ Mahasiswa/i	16	16
Pegawai Negeri	20	20
Pegawai swasta/ Wiraswasta	41	41
Lain-lain	23	23
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2019

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh yang mempunyai pekerjaan Pegawai swasta/ Wiraswasta sebanyak 41 (41%), Pelajar/ Mahasiswa/i sebanyak 14 (14%), Pegawai Negeri sebanyak 20 (20%), Lain-lain sebanyak 23 (23%).

#### 4.4. Analisis Deskriptif Variabel

Untuk menganalisis kualitas pelayanan digunakan analisis deskriptif, yaitu dengan perhitungan nilai skor responden untuk setiap butir pertanyaan, baik pada aspek harapan maupun persepsi responden.

**Tabel 4.17. Deskriptif Statistik**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangible	100	3,00	5,00	4,2560	,63059
assurance	100	3,00	5,00	4,2140	,58964
reliability	100	3,00	5,00	4,2375	,60027
responsive	100	3,00	5,00	4,2267	,64941
emphaty	100	3,00	5,00	4,2600	,61332
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah, 2019

Cara menghitung kelas interval:

Nilai maksimum dan nilai minimum dilihat dari tabel deskriptif statistik yang diambil dari nilai rata-rata tabulasi responden yang diolah dengan program SPSS.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 3}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,4$$

Adapun nilai range dalam penilaian kuesioner adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Penting : 3-3,4

Tidak Penting : 3,41-3,8

Cukup Penting : 3,81-4,2

Penting : 4,21-4,6

Sangat Penting : 4,61-5

Deskripsi tanggapan responden mengenai dimensi tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty dapat dilihat pada tabel berikut ini :

#### 4.4.1. Deskriptif Tingkat Kepentingan (*Importance*)

**Tabel 4.18 Variabel Tangible**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak penting	3-3,4	6	6
2	Tidak penting	3,41-3,8	0	0
3	Cukup	3,81-4,2	14	14
4	Penting	4,21-4,6	40	40
5	Sangat penting	4,61-5	40	40
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab penting sebanyak 40 (40%), sangat penting sebanyak 40 (40%), sangat tidak penting sebanyak 6 (6%), tidak penting sebanyak 0 (0%). Artinya variabel *tangible* adalah penting.

**Tabel 4.19 Variabel Assurance**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak penting	3-3,4	5	5
2	Tidak penting	3,41-3,8	5	5
3	Cukup	3,81-4,2	12	12
4	Penting	4,21-4,6	39	39
5	Sangat penting	4,61-5	39	39
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat penting sebanyak 39 (39%), penting sebanyak 39 (39%), sangat tidak penting sebanyak 5 (5%), tidak penting sebanyak 5 (5%). Artinya variabel *assurance* adalah sangat penting.

**Tabel 4.20 Variabel Reliability**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak penting	3-3,4	7	7
2	Tidak penting	3,41-3,8	3	3
3	Cukup	3,81-4,2	0	0
4	Penting	4,21-4,6	45	45
5	Sangat penting	4,61-5	45	45
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat penting sebanyak 45 (45%), penting sebanyak 45 (45%), sangat tidak penting sebanyak 7 (7%), tidak penting sebanyak 3 (3%). Artinya variabel *reliability* adalah sangat penting.

**Tabel 4.21 Variabel Responsive**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak penting	3-3,4	6	6
2	Tidak penting	3,41-3,8	2	2
3	Cukup	3,81-4,2	5	5
4	Penting	4,21-4,6	29	29
5	Sangat penting	4,61-5	58	58
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat penting sebanyak 58 (58%), penting sebanyak 29 (29%), sangat tidak penting sebanyak 6 (6%), tidak penting sebanyak 2 (2%). Artinya variabel *responsive* adalah sangat penting.

**Tabel 4.22 Variabel Emphaty**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak penting	3-3,4	5	5
2	Tidak penting	3,41-3,8	3	3
3	Cukup	3,81-4,2	3	3
4	Penting	4,21-4,6	41	41
5	Sangat penting	4,61-5	48	48
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat penting sebanyak 48 (48%), penting sebanyak 41 (41%), sangat tidak penting sebanyak 5 (5%), tidak penting sebanyak 3 (3%). Artinya variabel *emphaty* adalah sangat penting.

#### 4.4.2. Deskriptif Tingkat Kinerja (*Performance*)

Adapun nilai range dalam penilaian kuesioner adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas	: 3-3,4
Tidak Puas	: 3,41-3,8
Cukup Puas	: 3,81-4,2
Puas	: 4,21-4,6
Sangat Puas	: 4,61-5

Deskripsi tanggapan responden mengenai dimensi tangible, reliability, responsive, assurance, dan *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.23 Variabel *Tangible***

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak puas	3-3,4	22	22
2	Tidak puas	3,41-3,8	6	6
3	Cukup	3,81-4,2	10	10
4	Puas	4,21-4,6	34	34
5	Sangat puas	4,61-5	28	28
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab puas sebanyak 34 (34%), sangat puas sebanyak 28 (28%), sangat tidak puas sebanyak 22 (22%), tidak puas sebanyak 6 (6%). Artinya variabel *tangible* adalah puas.

**Tabel 4.24 Variabel Assurance**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak puas	3-3,4	17	17
2	Tidak puas	3,41-3,8	24	24
3	Cukup	3,81-4,2	20	20
4	Puas	4,21-4,6	23	23
5	Sangat puas	4,61-5	25	25
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat puas sebanyak 25 (25%), puas sebanyak 24 (24%), sangat tidak puas sebanyak 17 (17%), tidak puas sebanyak 24 (24%). Artinya variabel assurance adalah sangat puas.

**Tabel 4.25 Variabel Reliability**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak puas	3-3,4	13	13
2	Tidak puas	3,41-3,8	13	13
3	Cukup	3,81-4,2	8	8
4	Puas	4,21-4,6	35	35
5	Sangat puas	4,61-5	31	31
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab puas sebanyak 35 (35%), sangat puas sebanyak 31 (31%), sangat tidak puas sebanyak 13 (13%), tidak puas sebanyak 15 (15%). Artinya variabel reliability adalah puas.

**Tabel 4.26 Variabel Responsive**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak puas	3-3,4	21	21
2	Tidak puas	3,41-3,8	6	6
3	Cukup	3,81-4,2	7	7
4	Puas	4,21-4,6	29	29
5	Sangat puas	4,61-5	37	37
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat puas sebanyak 37 (37%), puas sebanyak 29 (29%), sangat tidak puas sebanyak 21 (21%), tidak puas sebanyak 6 (6%). Artinya variabel responsive adalah sangat puas.

**Tabel 4.27 Variabel Emphaty**

Skor	Keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak puas	3-3,4	11	11
2	Tidak puas	3,41-3,8	15	15
3	Cukup	3,81-4,2	6	6
4	Puas	4,21-4,6	37	37
5	Sangat puas	4,61-5	31	31
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab puas sebanyak 37 (37%), sangat puas sebanyak 31 (31%), sangat tidak puas sebanyak 11 (11%), tidak puas sebanyak 15 (15%). Artinya variabel emphaty adalah puas.

#### 4.5. Analisis *Importance Performance Analysis*

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kesesuaian masyarakat pengguna jasa pelayanan di Bengkel motor Honda AHASS, maka digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan (Supranto, 2011). Dengan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi}$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja/realita perusahaan

$Y_i$  = Skor rata-rata penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

**Tabel 4.28. Tingkat Kesesuaian**

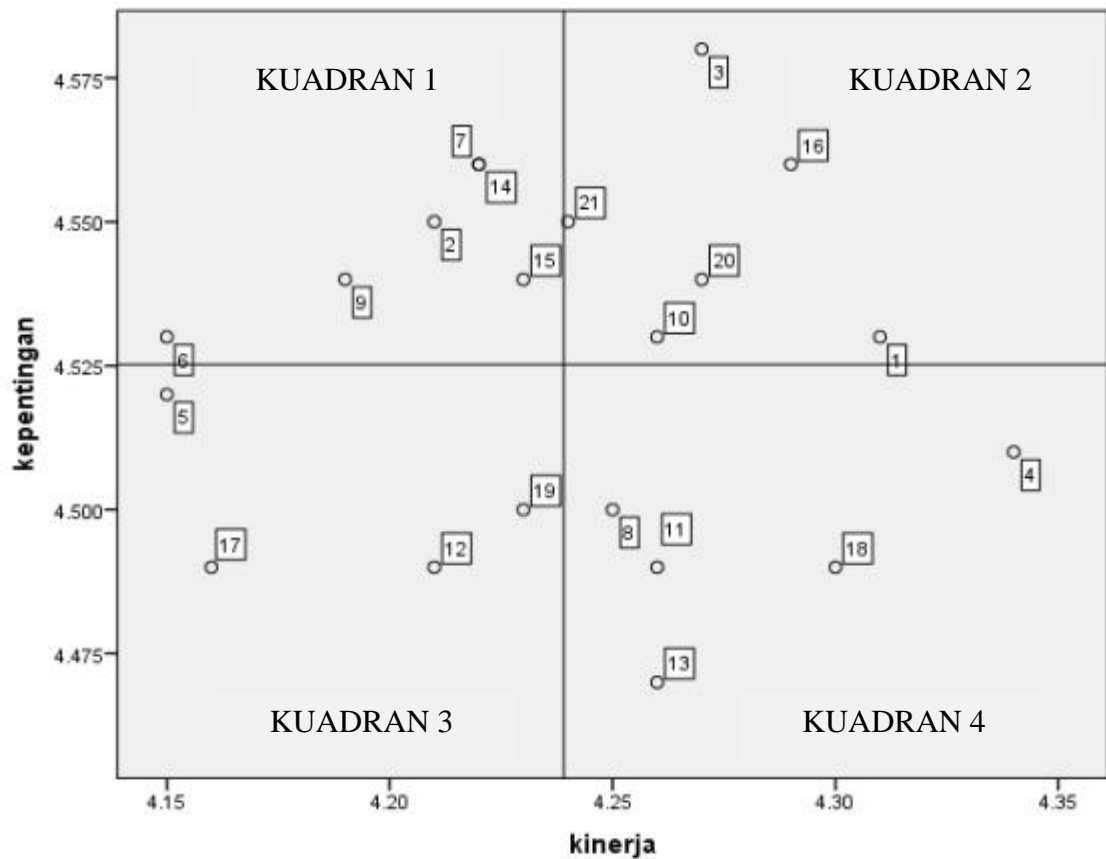
Nama Atribut Kualitas Pelayanan	Rata-rata Xi	Rata-rata Yi	Tki
1. Ruang tunggu bersih	4,31	4,53	95,14
2. Sparepart lengkap	4,21	4,55	92,53
3. Lokasi Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok mudah ditemukan	4,27	4,58	93,23
4. Peralatan bengkel yang digunakan Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok lengkap	4,34	4,51	96,23
5. Karyawan motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok berpenampilan bersih dan rapi.	4,15	4,52	91,81
Rata-rata tangible	4,256	4,538	93,79
6. Karyawan Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor	4,15	4,53	91,61
7. Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang sesuai dan pasti	4,22	4,56	92,54
8. Perbaikan yang dilakukan karyawan Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok selalu sesuai keinginan Anda	4,25	4,5	94,44
9. Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok	4,19	4,54	92,29
10. Antrian sesuai urutan kedatangan	4,26	4,53	94,04
Rata-rata Assurance	4,214	4,532	92,98
11. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memperbaiki motor dengan cepat	4,26	4,49	94,88
12. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok cekatan dalam menangani permasalahan motor Anda	4,21	4,49	93,76
13. Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok	4,26	4,47	95,30
14. Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan	4,22	4,56	92,54

Rata-rata reliability	4,2375	4,5025	94,11
15. Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan	4,23	4,54	93,17
16. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh	4,29	4,56	94,08
17. Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki waktu luang untuk membantu Anda	4,16	4,49	92,65
Rata-rata Responsive	4,226667	4,53	93,30
18. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok selalu bersikap sopan dan sabar kepada Anda	4,3	4,49	95,77
19. Komunikasi dan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan	4,23	4,5	94,00
20. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	4,27	4,54	94,05
21. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan perhatian serius terhadap Anda	4,24	4,55	93,19
Rata-rata empathy	4,26	4,52	94,25
Jumlah keseluruhan variabel	21,19417	22,6225	468,4351
Rata-rata keseluruhan variabel	4,238833	4,5245	93,68702

### Penjabaran atribut berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis*

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja (kondisi saat ini) seluruh faktor dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Supranto (2011). Penjabaran kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 4.1.





**Gambar 4.1. Diagram Kartesius**

Keterangan:

1. Ruang tunggu bersih
2. Sperpart lengkap
3. Lokasi Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok mudah ditemukan
4. Peralatan bengkel yang digunakan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok lengkap
5. Karyawan Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok berpenampilan bersih dan rapi
6. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor

7. Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang sesuai dan pasti
8. Perbaikan yang dilakukan karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok selalu sesuai keinginan Anda
9. Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok
10. Antrian sesuai urutan kedatangan
11. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memperbaiki motor dengan cepat
12. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok cekatan dalam menangani permasalahan motor Anda
13. Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok
14. Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan
15. Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan
16. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh
17. Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok mmiliki waktu luang untuk membantu Anda
18. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok selalu bersikap sopan dan sabar kepada Anda
19. Komunikasi dan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan
20. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang sttus social
21. Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan perhatian serius terhadap Anda

Adapun letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak bengkel untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap

penting oleh pelanggan dalam jangka waktu yang relative dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

#### **4.5.1. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 7 pernyataan yang masuk dalam kuadran I IPA yaitu mengenai Sperpart lengkap, memiliki jam buka yang sesuai dan pasti, aman dan nyaman saat berada di Bengkel, Kecepatan merespon pelanggan, Kecepatan merespon keluhan, Karyawan memberikan perhatian serius. Hal tersebut berarti pelanggan mengharapkan tingkat kepentingan yang tinggi, namun performa dari pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga perlu ada perbaikan yang lebih fokus pada kriteria tersebut. Kuadran ini membutuhkan perhatian yang ekstra dalam meningkatkan performansi setiap atribut pelayanannya, agar kepuasan konsumen lebih terjaga.

Dimensi inilah yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut yang termasuk pada kuadran I antara lain: Sperpart lengkap, Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memiliki jam buka yang sesuai dan pasti, Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok , Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan, Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan, Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memberikan perhatian serius terhadap Anda

#### **4.5.2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Berdasarkan gambar 4.1, dapat terlihat bahwa terdapat 5 pernyataan yang masuk dalam kuadran II, yang berarti pelanggan sudah menganggap variabel-variabel tersebut sangat penting sekaligus telah mencapai kinerja yang memuaskan dan patut dipertahankan. Walau demikian, pelanggan juga berharap perlu ada peningkatan kualitas dari variabel tersebut untuk menjaga performanya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat lima atribut yang termasuk dalam kuadran II. Atribut-atribut tersebut antara lain Ruang tunggu bersih, Lokasi Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok mudah ditemukan, Antrian sesuai urutan kedatangan, Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh, Karyawan

Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social.

#### **4.5.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 4 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran III. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut merupakan variabel dekat tingkat kepentingan dan performansi yang rendah sehingga pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja bengkel karena bukan menjadi prioritas utama. Meskipun responden menganggap variabel-variabel tersebut termasuk masuk dalam kategori *low priority*, namun pihak bengkel tetap harus melakukan perbaikan terhadap variabel pelayanan tersebut setelah mendahulukan perbaikan pada variabel yang menjadi prioritas utama.

Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran III. Atribut-atribut tersebut antara lain Karyawan Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok berpenampilan bersih dan rapih, Karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok cekatan dalam menangani permasalahan motor Anda, Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok memiliki waktu luang untuk membantu Anda, Komunikasi dan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan

#### **4.5.4. Kuadran IV (Berlebihan)**

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 5 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran IV. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki performansi yang cukup tinggi. Walaupun performansi dari pihak bengkel cukup tinggi namun responden menganggap variabel-variabel tersebut bukan prioritas dengan tingkat kepentingan yang rendah. Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi perusahaan, sehingga pihak bengkel dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari variabel tersebut tanpa harus meningkatkan performansi pada ketiga variabel tersebut.

Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran IV. Atribut-atribut tersebut antara lain Peralatan bengkel yang digunakan Bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok lengkap,

Perbaikan yang dilakukan karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok selalu sesuai keinginan Anda, Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok memperbaiki motor dengan cepat, Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok , Karyawan Bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok selalu bersikap sopan dan sabar kepada Anda.