

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kurnia Motor yang terletak di Jalan Imogiri Timur No. 164 Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang representatif, yaitu responden yang pernah atau sedang merasakan pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta.

##### 4.1.1. Deskripsi Statistik

Kuesioner yang berhasil kembali kepada peneliti dan yang dapat digunakan adalah 87 kuesioner dari 100 yang disebarkan. Identitas responden dalam kuesioner, yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Adapun gambaran tentang identitas responden dapat dilihat mulai dari Tabel 4.1 di bawah ini.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden di Kurnia Motor adalah berumur antara 20 sampai 31 tahun yaitu 42 responden (48,28%) sedangkan responden yang berusia di atas 51 tahun tidak ada (0%). Sedangkan yang berumur kurang dari 20 tahun berjumlah 12 responden (13,79%), berumur antara 31-35 tahun berjumlah 24 responden (27,59%) dan yang berumur antara 41-45 tahun adalah 9 responden (10,34%).

Tabel 4.1.  
Deskripsi Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	12	13,79 %
21 – 30 Tahun	42	48,28 %
31 – 40 Tahun	24	27,59 %
41 – 50 Tahun	9	10,34 %
> 51 Tahun	0	0
Jumlah	87	100%

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu 63 responden (72,41%) dan responden perempuan sebanyak 24 responden (27,59%).

Tabel 4.2.  
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	63	72,41 %
Perempuan	24	27,59 %
Jumlah	87	100 %

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah lulusan Sarjana yaitu sebanyak 34 responden (39,08%), dan tidak ada responden (0%) yang tidak lulus SD dan hanya lulusan SD.

Tabel 4.3.  
Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Lulus SD	0	0 %
SD	0	0 %
SMP	8	9,20 %
SMA	31	35,60 %
Akademi	14	16,09 %
Sarjana	34	39,08 %
Jumlah	87	100 %

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Karyawan yaitu 26 responden (29,89%) dan tidak ada responden yang bekerja sebagai ABRI/TNI.

Tabel 4.4.  
Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	16	18,39 %
Karyawan	26	29,89 %
Wiraswasta	22	25,29 %
Pengajar	11	12,64 %
ABRI/TNI	0	0 %
Lain-lain	12	13,79 %
Jumlah	87	

#### 4.1.2. Faktor-faktor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Responden

Analisis faktor/atribut dalam penelitian ini meliputi analisis *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Analisis *reliability* digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa dengan tepat dan dapat diandalkan. Analisis *responsiveness* digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Analisis *assurance* digunakan untuk mengukur kemampuan, kesopnan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan perusahaan. Analisis *emphaty* digunakan untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan karyawan. Analisis *tangible* digunakan untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

1. Analisis *Reliability* (Tingkat Keandalan Pelayanan)

a. Prosedur penerimaan pelanggan

Analisis menekankan bahwa pihak Kurnia Motor harus dapat menerima pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga pelanggan yang datang dapat segera dilayani tanpa harus menunggu lama.

b. Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan

Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang efektif dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggannya.

c. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang diharapkan pelanggan adalah yang tidak berbelit-belit. Dengan demikian pelanggan tidak perlu melalui prosedur yang membingungkan sebelum menerima servis dari perusahaan.

2. Analisis *Responsiveness* (Tingkat Keresponsifan)

a. Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi menyelesaikan keluhan

Faktor ini menekankan kepada kemampuan perusahaan untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan yang disampaikan pelanggan.

Dengan memberikan tanggapan dengan baik dan cepat dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan, sehingga mereka diharapkan akan selalu mengingat kejadian tersebut.

b. Informasi dari teknisi dan tenaga administrasi

Teknisi dan tenaga administrasi harus mampu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan jelas dan mudah

adanya rasa aman akan menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

4. Analisis *Empathy* (Tingkat Empati)

a. Perhatian kepada setiap pelanggan

Perhatian harus diberikan perusahaan kepada seluruh pelanggannya. Dengan memberi perhatian dapat menimbulkan rasa nyaman dan senang karena pelanggan merasa diperhatikan dan akan dibantu untuk mengatasi kerusakan kendaraannya.

b. Perhatian kepada setiap keluhan pelanggan

Perusahaan harus dapat mendengar semua keluhan pelanggan. Dengan memperhatikan setiap keluhan pelanggan serta memberikan respon terhadap keluhan mereka dapat menimbulkan loyalitas pelanggan.

c. Pelayanan kepada pelanggan dengan status yang berbeda

Pelayanan yang diberikan perusahaan harus dilakukan tanpa membedakan status pelanggan. Apabila terdapat perbedaan dalam hal status, maka hal tersebut dapat mengakibatkan rasa tidak dihargai dan dapat mengakibatkan pelanggan tidak loyal kepada perusahaan.

5. Analisis *Tangibles* (Berwujud)

a. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan

Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan merupakan faktor lain yang dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pelanggan dan merupakan salah satu faktor yang sering langsung dinilai pelanggan. Dengan

demikian untuk menjaga kenyamanan pelanggan perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor tersebut.

b. Penataan eksterior dan interior ruangan

Faktor yang langsung terlihat oleh pelanggan adalah eksterior dalam kondisi yang terawat, warna cat yang menarik, lingkungan bersih dan sebagainya. Adapun faktor interior adalah ruang tunggu nyaman, udara dalam ruang yang sejuk (walaupun tidak memakai AC) dan terdapat hiburan selama menunggu servis kendaraan (majalah, koran atau televisi).

c. Kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai

Pelanggan selalu mengharapkan waktu yang mereka habiskan untuk melakukan servis tidak terlalu lama. Hal ini dapat diwujudkan apabila alat yang dipakai oleh para teknisi maupun tenaga administrasi adalah lengkap dan dalam kondisi siap pakai atau tidak rusak.

d. Kerapihan dan kesopanan penampilan karyawan

Karyawan, baik para teknisi maupun tenaga administrasi adalah orang pertama yang ditemui pelanggan saat akan melakukan servis kendaraan. Apabila karyawan berpenampilan rapi serta sopan, maka pelanggan akan merasa diterima dengan baik serta dapat menimbulkan kesan yang positif.

Faktor-faktor tersebut di atas merupakan faktor-faktor yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan responden dan tingkat kinerja. Adapun hasil analisis faktor-faktor tersebut dapat dilihat dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5.  
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	FAKTOR	TINGKAT KEPENTINGAN						TINGKAT KINERJA					
		SP	P	BS	TP	STP	BB	SB	B	BS	TB	STB	BB
RELIABILITY													
1	Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat	44	32	10	1	0	380	4	57	26	0	0	326
2	Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat	51	30	5	1	0	392	8	52	27	0	0	329
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	38	40	9	0	0	377	13	51	23	0	0	338
RESPONSIVENESS													
4	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	50	35	2	0	0	396	13	52	22	0	0	339
5	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	37	35	15	0	0	370	14	49	24	0	0	338
6	Tindakan pelayanan yang cepat saat pelanggan membutuhkan	42	26	19	0	0	371	5	52	30	0	0	323
ASSURANCE													
7	Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan	61	24	2	0	0	407	23	51	13	0	0	358
8	Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja	32	45	10	0	0	370	14	53	19	1	0	341
9	Pelayanan yang sopan dan ramah	35	47	5	0	0	378	16	49	22	0	0	342
10	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	26	53	8	0	0	366	10	52	25	0	0	333
EMPHATY													
11	Perhatian kepada setiap pelanggan	23	44	18	2	0	349	8	52	27	0	0	329
12	Perhatian kepada keluhan pelanggan	35	39	12	1	0	369	10	49	28	0	0	33
13	Pelayanan tanpa membedakan status	34	33	19	1	0	315	8	48	31	0	0	325
TANGIBLE													
14	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	40	34	10	3	0	372	13	46	28	0	0	333
15	Penataan eksterior dan interior ruangan	23	27	31	6	0	328	13	32	42	0	0	319
16	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	35	49	3	0	0	380	15	56	16	0	0	347
17	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan	12	49	24	2	0	332	11	40	36	0	0	323

Catatan:

SP : Sangat Penting

P : Penting

BS : Biasa

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

BB : Bobot

SB : Sangat Baik

B : Baik

BS : Biasa

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

BB : Bobot

Sumber: Hasil Kuesioner

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Analisis Indeks Kepuasan

Analisis indeks kepuasan konsumen masing-masing faktor digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.6.  
Indeks Kepuasan Konsumen

No	FAKTOR	TINGKAT KINERJA	TINGKAT KEPENTINGAN	INDEKS KEPUASAN	KET
RELIABILITY					
1	Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat	3,75	4,37	85,79 %	Tidak Memuaskan
2	Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat	3,78	4,51	83,93 %	Tidak Memuaskan
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3,89	4,33	89,66 %	Tidak Memuaskan
RESPONSIVENESS					
4	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,90	4,55	85,61 %	Tidak Memuaskan
5	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	3,89	4,25	91,35 %	Tidak Memuaskan
6	Tindakan pelayanan yang cepat saat pelanggan membutuhkan	3,71	4,26	87,06 %	Tidak Memuaskan
ASSURANCE					
7	Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan	4,11	4,68	87,96 %	Tidak Memuaskan
8	Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja	3,92	4,25	92,16 %	Tidak Memuaskan
9	Pelayanan yang sopan dan ramah	3,93	4,34	90,48 %	Tidak Memuaskan
10	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3,83	4,21	90,98 %	Tidak Memuaskan
EMPHATY					
11	Perhatian kepada setiap pelanggan	3,78	4,01	94,27 %	Tidak Memuaskan
12	Perhatian kepada keluhan pelanggan	3,79	4,24	89,43 %	Tidak Memuaskan
13	Pelayanan tanpa membedakan status	3,74	4,15	90,03 %	Tidak Memuaskan
TANGIBLE					
14	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	3,83	4,28	89,52 %	Tidak Memuaskan
15	Penataan eksterior dan interior ruangan	3,67	3,77	97,26 %	Memuaskan
16	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	3,99	4,37	91,32 %	Tidak Memuaskan
17	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan	3,71	3,82	97,29 %	Memuaskan

Sumber: Hasil Kuesioner



Tabel 4.6 menunjukkan adanya faktor-faktor yang sangat memuaskan, memuaskan dan belum memuaskan. Apabila tingkat kepentingan lebih besar daripada tingkat kinerja perusahaan, maka konsumen akan tidak puas terhadap pelayanan perusahaan. Tetapi jika tingkat kepentingan sama dengan tingkat kinerja, maka pelayanan sudah memuaskan konsumen, dan jika tingkat kepentingan lebih kecil daripada tingkat kinerja, maka pelayanan perusahaan sangat memuaskan konsumen. Dengan toleransi kategori 5%, maka jika indeks kepuasan adalah 100% menunjukkan sangat memuaskan, jika 95% adalah memuaskan dan jika kurang dari 95% adalah tidak memuaskan. Dengan demikian hanya faktor penataan interior dan eksterior (97,26%) serta faktor kerapihan dan kesopanan penampilan karyawan (97,29) yang sudah memuaskan konsumen, sedangkan faktor lainnya belum memuaskan konsumen karena mempunyai indeks kepuasan yang kurang dari 95%. Adapun urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta, dapat dilihat dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 menunjukkan prioritas utama yang harus dilakukan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan melakukan pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan dengan cepat dan tepat, disamping juga harus selalu memperhatikan kemampuan teknisi dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan. Prioritas lainnya adalah melakukan prosedur penerimaan pelanggan dengan cepat dan tepat, meningkatkan kemampuan karyawan untuk dapat bertindak cepat saat pelanggan membutuhkan serta meningkatkan kemampuan teknisi untuk mengetahui

kerusakan kendaraan pelanggan. Dengan melakukan analisis indeks kepuasan konsumen, maka perusahaan dapat mengetahui urutan prioritas yang diharapkan pelanggan. Akan tetapi perusahaan harus tetap memperhatikan dan mempertahankan serta berusaha meningkatkan faktor-faktor lain yang bukan menjadi prioritas utama yang menentukan kepuasan pelanggan.

Tabel 4.7.  
Urutan Prioritas Peningkatan Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

No.	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan	Indeks Kepuasan
1.	Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat.	83,93%
2.	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.	85,61%
3.	Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat.	85,79%
4.	Tindakan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan.	87,06%
5.	Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan.	87,96%
6.	Perhatian kepada setiap keluhan pelanggan.	89,43%
7.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	89,52%
8.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	89,66%
9.	Pelayanan tanpa membedakan status dan lain-lain.	90,03%
10.	Pelayanan yang sopan dan ramah.	90,48%
11.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	90,98%
12.	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai.	91,32%
13.	Teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	91,35%
14.	Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja.	92,16%
15.	Memberikan perhatian kepada setiap pelanggan.	94,27%
16.	Penataan eksterior dan interior ruangan.	97,26%
17.	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan.	97,29%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan Indeks Kepuasan Konsumen, dapat dihitung nilai rata-rata untuk mengetahui selisih perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan dari tiap-tiap dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*

dan *tangibility* (Hakim, 2003, hal. 186). Berdasarkan Tabel 4.6, maka perbedaan nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut adalah:

Tabel 4.8.  
Nilai Selisih antara Harapan dan Persepsi

DIMENSI	TINGKAT KINERJA	TINGKAT KEPENTINGAN	SELISIH
Reliability	3,81	4,40	0,59
Responsiveness	3,83	4,35	0,52
Assurance	3,95	4,37	0,42
Emphaty	3,77	4,13	0,36
Tangible	3,80	4,06	0,26
Rata-rata	3,83	4,26	0,43

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa selisih perbedaan terbesar ada pada dimensi *reliability* (0,59), diikuti dimensi *responsiveness* (0,52), *assurance* (0,42), *emphaty* (0,36) dan terakhir *tangible* (0,26). Adapun secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta (4,26) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (3,83) dengan selisih sebesar 0,43. Hal ini menunjukkan Tingkat Kepentingan > Tingkat Kinerja atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* > *Perceive Service*. Keadaan ini berarti bahwa pelanggan belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, pihak manajemen Bengkel Kurnia Motor perlu meningkatkan pelayanannya kepada para pelanggan.

#### 4.2.2. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius menggambarkan posisi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perhitungan awal yang dilakukan untuk penempatan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan serta tingkat

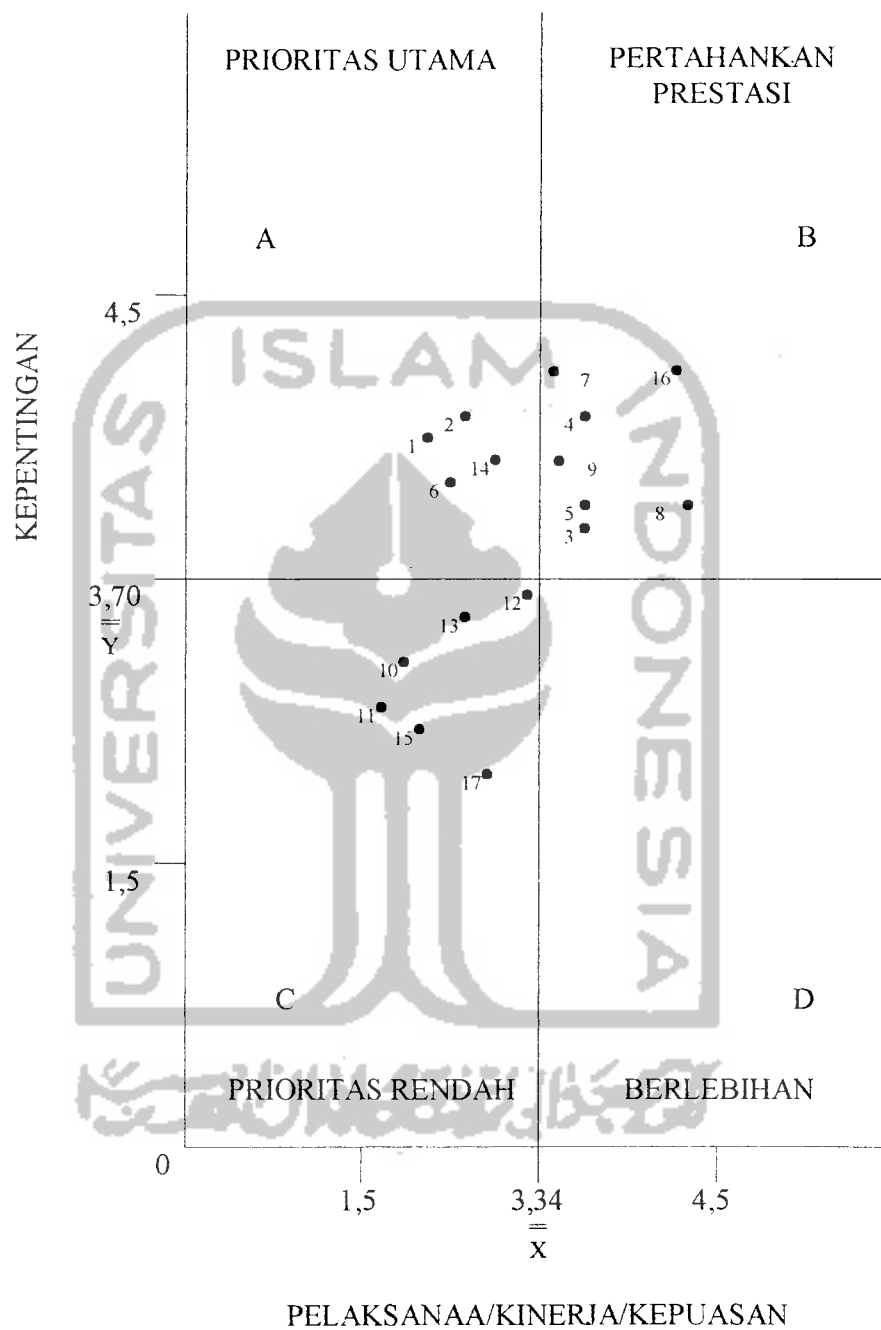
kepuasan pelanggan adalah pengukuran nilai rata-rata dari rata-rata seperti terlihat dalam Tabel 4.9. Adapun Diagram Kartesius dapat dilihat dalam Gambar 4.1.

Tabel 4.9.  
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan  
pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat.	326	380	3,26	3,80
2.	Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat.	329	392	3,29	3,92
3.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	338	377	3,38	3,77
4.	Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.	339	396	3,39	3,96
5.	Teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	338	370	3,38	3,70
6.	Tindakan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan.	323	371	3,23	3,71
7.	Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan.	358	407	3,58	4,07
8.	Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja.	341	370	3,41	3,70
9.	Pelayanan yang sopan dan ramah.	342	378	3,42	3,78
10.	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	333	366	3,33	3,66
11.	Memberikan perhatian kepada setiap pelanggan.	329	349	3,29	3,49
12.	Perhatian kepada setiap keluhan pelanggan.	327	369	3,27	3,69
13.	Pelayanan tanpa membedakan status dan lain-lain.	325	361	3,25	3,61
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	333	372	3,33	3,72
15.	Penataan eksterior dan interior ruangan.	319	328	3,19	3,28
16.	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai.	347	380	3,47	3,80
17.	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan.	323	328	3,23	3,28
Jumlah				56,73	62,94
	Rata-rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )			3,34	3,70

Sumber: Hasil Kuesioner

Gambar 4.1.  
Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta



Berdasarkan Gambar Diagram Kartesius di atas maka interpretasi yang dapat dikemukakan adalah:

Kuadran	Faktor yang termasuk dalam Kuadran	
	No	Uraian
<p><u>KUADRAN A</u></p> <p>Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta dalam kuadran ini perlu <b>DIPRIORITASKAN</b> oleh perusahaan, karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih <b>BELUM MEMUASKAN</b>.</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>6.</p> <p>14.</p>	<p>Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tanggap.</p> <p>Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat.</p> <p>Tindakan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan.</p> <p>Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.</p>
<p><u>KUADRAN B</u></p> <p>Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta dalam kuadran ini perlu <b>DIPERTAHANKAN</b>, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya <b>TELAH SESUAI</b> dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.</p>	<p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p>	<p>Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.</p> <p>Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.</p> <p>Teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.</p>

Kuadran	Faktor yang termasuk dalam Kuadran	
	No	Uraian
.....sambungan KUADRAN B	7.	Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan.
	8.	Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja.
	9.	Pelayanan yang sopan dan ramah.
	16.	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai.
<b>KUADRAN C</b> Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta yang berada dalam kuadran ini dianggap <b>KURANG PENTING</b> bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.	10.	Jaminan terhadap keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
	11.	Memberikan perhatian kepada setiap pelanggan.
	12.	Perhatian kepada setiap keluhan pelanggan.
	13.	Pelayanan tanpa membedakan status dan lain-lain.
	15.	Penataan eksterior dan interior ruangan.
	17.	Kerapihan dan kesopnan penampilan karyawan.

Kuadran	Faktor yang termasuk dalam Kuadran	
	No	Uraian
<p><u>KUADRAN D</u></p> <p>Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta dalam kuadran ini dinilai BERLEBIHAN pelaksanaannya, terutama disebabkan karena pelanggan menganggap TIDAK TERLALU PENTING terhadap faktor tersebut, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, tetapi menjadi lebih mahal.</p>		<p>Tidak terdapat faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini.</p>

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan, yang ada pada Kuadran A, adalah:
  - a. Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat (Faktor 1).
  - b. Pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan yang cepat dan tepat (Faktor 2).



- c. Tindakan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan (Faktor 6).
- d. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan (Faktor 14).

Dengan demikian Bengkel Kurnia Motor harus lebih memperhatikan faktor-faktor di atas, karena hal tersebut merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan dan dapat membawa *image* yang baik bagi perusahaan.

2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan, yang ada pada Kuadran B, adalah:

- a. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (Faktor 3).
- b. Kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan (Faktor 4).
- c. Teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (Faktor 5).
- d. Pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan (Faktor 7).
- e. Ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja (Faktor 8).
- f. Pelayanan yang sopan dan ramah (Faktor 9).
- g. Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai (Faktor 16).

Dengan demikian perusahaan harus terus mempertahankan faktor-faktor tersebut di atas atau lebih ditingkatkan lagi. Semakin banyak harapan pelanggan yang dapat dipenuhi perusahaan, akan semakin puas pelanggan dan dapat menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

3. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan, yang ada pada Kuadran C, adalah:

- a. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (Faktor 10).
- b. Memberikan perhatian kepada setiap pelanggan (Faktor 11).
- c. Perhatian kepada setiap keluhan pelanggan (Faktor 12).
- d. Pelayanan tanpa membedakan status dan lain-lain (Faktor 13).
- e. Penataan eksterior dan interior ruangan (Faktor 15).
- f. Kerapihan dan kesopanan penampilan karyawan (Faktor 17).

Dengan demikian perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan faktor lain yang menjadi keinginan pelanggan. Akan tetapi faktor-faktor tersebut di atas juga harus tetap dilaksanakan dengan baik, agar tidak mengurangi kepuasan pelanggan.

4. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan, yang ada dalam Kuadran D, dalam penelitian ini tidak ada.

Dengan demikian perusahaan harus dapat menjaga pelayanannya kepada para pelanggan. Pelayanan berlebihan seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan terutama sekali bila pelayanan tersebut memerlukan tambahan biaya yang harus dikeluarkan pelanggan.