



Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbaikan Kendaraan Berdasarkan Persepsi Dan Ekspektasi Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT XYZ

Bobby Primananda Mulkanaz¹, Marison Sitorus², Renata Anastasya Simamora³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif, Politeknik STMI Jakarta

e-mail: bob.primananda@stmi.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan kualitas pelayanan perusahaan jasa, termasuk industri perbaikan kendaraan. PT XYZ mengalami penurunan jumlah proyek perbaikan dari 110 proyek pada tahun 2023 menjadi 54 proyek pada tahun 2025, disertai penurunan jumlah pelanggan, tingginya proporsi pelanggan non-repeat order (44 dari 59 pelanggan), serta tingkat kepuasan aktual sebesar 2,96–3,04 yang masih berada di bawah target perusahaan sebesar 4,2. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perbaikan kendaraan serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan integrasi metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik total sampling terhadap 59 pelanggan periode 2023–2025. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen penelitian dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,216) dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,829 untuk persepsi dan 0,932 untuk ekspektasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh 17 atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif dengan rata-rata sebesar -1,63. Dimensi responsiveness memiliki kesenjangan terbesar (-1,84), sedangkan assurance memiliki kesenjangan terkecil (-1,38). Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 66,40% menunjukkan kategori kurang memuaskan. Berdasarkan analisis IPA, terdapat lima atribut prioritas perbaikan, yaitu kecepatan respons pelayanan, penanganan keluhan, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kejelasan laporan dokumen, serta kebersihan dan kenyamanan area pelayanan. Penelitian merekomendasikan peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan, pengendalian jadwal berbasis milestone, standardisasi dokumen, dan penerapan budaya kerja 5S untuk meningkatkan kualitas layanan perbaikan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA, CSI.*

Abstract

Customer satisfaction is a key indicator in evaluating the success of service quality in service-based companies, including the vehicle repair industry. PT XYZ experienced a decline in repair projects from 110 projects in 2023 to 54 projects in 2025, accompanied by a decrease in the number of customers, a high proportion of non-repeat customers (44 out of 59 customers), and an actual customer satisfaction score ranging from 2.96 to 3.04, which remained below the company's target of 4.2. This study aims to analyze the gap between customers' perceptions and expectations regarding vehicle repair service quality and to determine improvement priorities using an integrated Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) approach. This research employed a descriptive quantitative design with a total sampling technique involving 59 customers from the 2023–2025 period. Data were collected through a Likert-scale questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument was found to be valid ($r_{calculated} > r_{table} = 0.216$) and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.829 for perception and 0.932 for expectation. The results indicated that all 17 service attributes had negative gap scores, with an average gap of -1.63. The responsiveness dimension showed the largest gap (-1.84), while the assurance dimension had the smallest gap (-1.38). The Customer

Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbaikan Kendaraan Berdasarkan Persepsi Dan Ekspektasi Pelanggan
Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT XYZ

Satisfaction Index (CSI) value of 66.40% indicated a less satisfactory level of customer satisfaction. Based on the IPA analysis, five service attributes were identified as priority areas for improvement: service response speed, complaint handling, timeliness of job completion, clarity of service documentation, and cleanliness and comfort of the service area. The study recommends improving the Standard Operating Procedures (SOPs) for complaint handling, implementing milestone-based scheduling control, standardizing documentation, and adopting the 5S workplace culture to enhance vehicle repair service quality.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

Latar Belakang

Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan secara keseluruhan yang didasarkan pada perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi atas kinerja layanan yang diterima (Wilson et al., 2020). Pelanggan menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang mereka ekpektasikan dengan layanan yang mereka persepsikan, tingkat kesesuaian antara keduanya menentukan kualitas layanan yang dirasakan (Lovelock dan Wirtz, 2022). Dengan demikian, semakin kecil perbedaan antara ekspektasi dan persepsi, selaras dengan semakin tingginya kualitas layanan yang dirasakan. Kotler et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima determinan utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles yang harus dioptimalkan perusahaan sesuai dengan nilai yang paling penting bagi pelanggan.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbaikan kendaraan. Data internal perusahaan menunjukkan tren penurunan jumlah proyek perbaikan dari 110 proyek pada tahun 2023 menjadi 88 proyek pada tahun 2024 dan 54 proyek pada tahun 2025. Dari total 59 pelanggan pada periode 2023 sampai dengan 2025, hanya 15 pelanggan yang melakukan repeat order (≥ 2 kali), sedangkan 44 pelanggan lainnya bersifat non-repeat order, mengindikasikan persoalan retensi pelanggan. Data evaluasi performa perusahaan turut menunjukkan bahwa skor kepuasan aktual sebesar 3,04 pada tahun 2023, 3,03 pada tahun 2024, dan 2,96 pada tahun 2025, seluruhnya masih di bawah target Divisi Pemasaran sebesar 4,2 (kategori sangat memuaskan). Kesenjangan tersebut semakin meningkat, dari 1,16 menjadi 1,24 dalam tiga tahun terakhir.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengonfirmasi efektivitas integrasi metode SERVQUAL dan IPA dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan pada beragam konteks jasa, antara lain pada layanan e-health (Iqbal et al., 2024), klinik mata (Rahayu dan Zahra, 2025), dan layanan bandar udara (Fakhrurozi et al., 2024). Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada pelanggan individu, sedangkan penelitian pada sektor jasa perbaikan kendaraan dengan karakteristik pelanggan business-to-business serta atribut teknis yang spesifik, seperti fasilitas perbaikan, keselamatan kerja (K3), dan ketepatan dokumen pekerjaan, masih terbatas. Kesenjangan inilah yang mendasari perlunya penelitian pada objek PT XYZ.

Metode Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) mengukur kualitas layanan melalui perbandingan antara persepsi (perceived service) dan ekspektasi (expected service) pelanggan pada lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Nilai kesenjangan (gap) yang negatif mengindikasikan kekurangan kualitas layanan yang memerlukan perbaikan (Saputra dan Rosihan, 2023). Sebagai pelengkap, Importance Performance Analysis (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) merupakan metode yang memetakan setiap atribut layanan ke dalam empat kuadran diagram Kartesius berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) menurut persepsi pelanggan. Melalui pemetaan tersebut, perusahaan dapat menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan secara lebih sistematis. Kombinasi metode SERVQUAL dan IPA juga memungkinkan perusahaan menetapkan skala prioritas perbaikan secara lebih tepat sasaran dibandingkan hanya menggunakan satu metode (Wardhana, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas pelayanan perbaikan kendaraan di PT XYZ melalui pengukuran gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan menggunakan metode SERVQUAL; (2) mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan posisi atribut dalam diagram kartesius IPA; dan (3) merumuskan usulan strategi perbaikan yang relevan bagi manajemen berdasarkan hasil integrasi kedua metode tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar

pengambilan keputusan bagi manajemen PT XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan, sekaligus memperkaya literatur penerapan SERVQUAL–IPA pada sektor industri perbaikan kendaraan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan menjelaskan dan menggambarkan kondisi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perbaikan kendaraan secara sistematis (Sugiyono, 2023). Penelitian dilaksanakan di PT XYZ. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner (Darwin *et al.*, 2020), serta didukung studi literatur sebagai dasar penyusunan instrumen dan justifikasi teoretis.

Populasi, Sampel, dan Instrumen Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa perbaikan kendaraan PT XYZ selama periode 2023–2025, berjumlah 59 pelanggan. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100, penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* berupa total sampel jenuh (Sugiyono, 2023), sehingga seluruh 59 pelanggan dijadikan responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting hingga Sangat Puas atau Sangat Penting) yang mengukur 17 atribut pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Atribut Penelitian

Dimensi	Kode	Indikator/Atribut Pernyataan
<i>Tangibles</i>	TB1	Kelengkapan fasilitas utama
	TB2	Kondisi fasilitas pendukung
	TB3	Kejelasan, kelengkapan, dan akurasi laporan dokumen
	TB4	Kebersihan dan kenyamanan area pelayanan
	TB5	Kerapian dan profesionalisme penampilan karyawan
<i>Reliability</i>	RL1	Kompetensi dan keahlian karyawan dalam memperbaiki kendaraan
	RL2	Ketepatan waktu penyelesaian perbaikan kendaraan
	RL3	Kelengkapan alat perbaikan
<i>Responsiveness</i>	RP1	Efektivitas koordinasi dan komunikasi dengan karyawan
	RP2	Profesionalisme dalam menanggapi keluhan pelanggan
	RP3	Kecepatan tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan
<i>Empathy</i>	EP1	Keramahan dan kesopanan pelayanan karyawan
	EP2	Kesediaan karyawan menerima kritik dan saran
	EP3	Tindak lanjut karyawan terhadap kendala pelanggan
<i>Assurance</i>	AS1	Rasa aman pelanggan terkait sistem K3
	AS2	Kualitas pelayanan perbaikan kendaraan secara umum
	AS3	Kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan karyawan

Sumber: Data diolah (2026), diadaptasi dari Saputra dan Rosihan (2023); Baharudin *et al.* (2026); Rahayu dan Zahra (2025); Wang *et al.* (2026); Fakhrurozi *et al.* (2024); Hardika dan Waluyo (2025); Haryanto *et al.* (2023)

Uji Validitas dan Reliabilitas

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13211>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Uji validitas membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $df = n-2 = 57$, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,216; atribut dinyatakan valid apabila r hitung $\geq 0,216$ (Saputra dan Rosihan, 2023). Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,70$. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 27 terhadap 17 atribut pada kuesioner persepsi maupun ekspektasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, perhitungan *gap* SERVQUAL pada tiap atribut dan dimensi dengan rumus $Gap = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (E)}$, di mana nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas layanan belum memenuhi harapan pelanggan, *gap* nol menunjukkan kualitas baik, dan *gap* positif menunjukkan kualitas sangat baik (Saputra dan Rosihan, 2023). Sebagai pembanding, digunakan pula rasio $Q = P/E$ menurut Besterfield (2009), dengan $Q \geq 1$ menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas tergolong sangat baik. Selanjutnya, dihitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui beberapa tahapan, yaitu *Mean Importance Score* (MIS), *Weighting Factor* ($WF = MIS/\Sigma MIS \times 100\%$), dan *Weighted Score* ($WS = WF \times \text{Mean Satisfaction Score [MSS]}$). Nilai CSI dihitung menggunakan rumus $CSI = (\Sigma WS/\text{skala maksimum}) \times 100\%$. Interpretasi nilai CSI mengacu pada kriteria Wardhana (2024), yaitu 0–25% (sangat tidak memuaskan), 25,01–50% (tidak memuaskan), 50,01–70% (kurang memuaskan), 70,01–90% (memuaskan), dan 90,01–100% (sangat memuaskan).

Ketiga, dilakukan pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan memplot skor rata-rata kinerja (sumbu X) dan skor rata-rata kepentingan (sumbu Y) tiap atribut ke dalam diagram Kartesius yang dikelompokkan menjadi empat kuadran: Kuadran I – *Concentrate Here* (kepentingan tinggi, kinerja rendah); Kuadran II – *Keep Up the Good Work* (kepentingan tinggi, kinerja tinggi); Kuadran III – *Low Priority* (kepentingan rendah, kinerja rendah); dan Kuadran IV – *Possibly Overkill* (kepentingan rendah, kinerja tinggi) (Saputra dan Rosihan, 2023).

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Kuesioner disebarakan kepada 59 pelanggan PT XYZ periode 2023–2025. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden (n = 59)

Kategori	Keterangan	Jumlah
Usia	20–29 tahun	14
	30–39 tahun	30
	40–49 tahun	14
	> 50 tahun	1
Jenis Kelamin	Pria	49
	Wanita	10
Posisi/Jabatan	Operasional	32
	Teknisi	15
	Manajemen	11
	Pengemudi	1

Sumber: Data diolah (2026)

Mayoritas responden berusia 30–39 tahun (50,9%) dan didominasi oleh pria (83,1%), dengan posisi terbanyak pada bidang operasional (54,2%). Karakteristik ini mengonfirmasi bahwa pelanggan PT XYZ mayoritas berasal

dari bagian operasional perusahaan konsumen, sehingga penilaian yang diberikan cenderung merefleksikan aspek operasional dan teknis layanan.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian menggunakan SPSS 27 menunjukkan bahwa seluruh 17 atribut pada kuesioner persepsi maupun ekspektasi dinyatakan valid, dengan nilai r hitung berkisar antara 0,338–0,665 (persepsi) dan 0,579–0,946 (ekspektasi), keduanya berada di atas r tabel 0,216. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,829 untuk kuesioner persepsi dan 0,932 untuk kuesioner ekspektasi, keduanya melampaui ambang batas 0,70, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut (Tabel 3).

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner	Rentang r Hitung	r Tabel (α 5%)	Cronbach's Alpha	Status
Persepsi	0,338 – 0,665	0,216	0,829	Valid dan Reliabel
Ekspektasi	0,579 – 0,946	0,216	0,932	Valid dan Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Analisis Gap SERVQUAL

Gap SERVQUAL dihitung sebagai selisih antara skor rata-rata persepsi (kinerja aktual) dan skor rata-rata ekspektasi (harapan) pelanggan pada tiap dimensi. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Gap SERVQUAL per Dimensi

Dimensi	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Gap (P-E)	Q = P/E
<i>Tangibles</i>	3,27	4,95	-1,68	0,66
<i>Reliability</i>	3,41	4,97	-1,56	0,69
<i>Responsiveness</i>	3,13	4,97	-1,84	0,63
<i>Empathy</i>	3,26	4,97	-1,71	0,66
<i>Assurance</i>	3,57	4,95	-1,38	0,72
Rata-rata Keseluruhan	3,32	4,96	-1,63	0,67

Sumber: Data diolah (2026)

Seluruh lima dimensi SERVQUAL menghasilkan nilai *gap* negatif, yang berarti kinerja aktual PT XYZ pada tiap dimensi belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mencatat *gap* terbesar (-1,84), diikuti *empathy* (-1,71), *tangibles* (-1,68), *reliability* (-1,56), dan *assurance* sebagai *gap* terkecil (-1,38). Perbandingan dengan rasio Besterfield turut menunjukkan nilai $Q < 1$ pada seluruh dimensi (rata-rata 0,67), yang menegaskan bahwa kinerja perusahaan belum sebanding dengan tingkat ekspektasi pelanggan pada kelima dimensi tersebut.

Pada tingkat atribut, *gap* terbesar ditemukan pada RP3 “kecepatan tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan” (-1,97) dan RL2 “ketepatan waktu penyelesaian perbaikan kendaraan” (-1,97), diikuti RP2 “profesionalisme penanganan keluhan” (-1,95). Ketiga atribut ini seluruhnya berasal dari dimensi *responsiveness* dan *reliability*, mengindikasikan bahwa aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi titik lemah utama perusahaan. Sebaliknya, *gap* terkecil ditemukan pada AS1 “rasa aman pelanggan terkait sistem K3” (-1,09) dan

RL3 “kelengkapan alat perbaikan” (-1,27), yang mengindikasikan kinerja perusahaan pada aspek keselamatan kerja dan kelengkapan peralatan relatif lebih mendekati harapan pelanggan dibandingkan atribut lainnya.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI dihitung melalui akumulasi *Weighted Score* (WS) seluruh 17 atribut dibagi skala maksimum Likert (5), dikalikan 100%. Hasil perhitungan menunjukkan ΣWS sebesar 3,320, sehingga diperoleh:

$$CSI = (3,320 / 5) \times 100\% = 66,40\%$$

Nilai CSI sebesar 66,40% berada pada rentang 50,01–70,00%, yang menurut kriteria interpretasi tergolong kategori Rata-rata atau Kurang Memuaskan. Temuan ini konsisten dengan data evaluasi performa internal perusahaan yang menunjukkan skor aktual (2,96–3,04) secara konsisten berada di bawah target 4,2 selama tiga tahun terakhir, serta memperkuat indikasi awal mengenai penurunan jumlah proyek dan tingginya proporsi pelanggan *non-repeat order* sebagai konsekuensi dari kualitas layanan yang belum optimal.

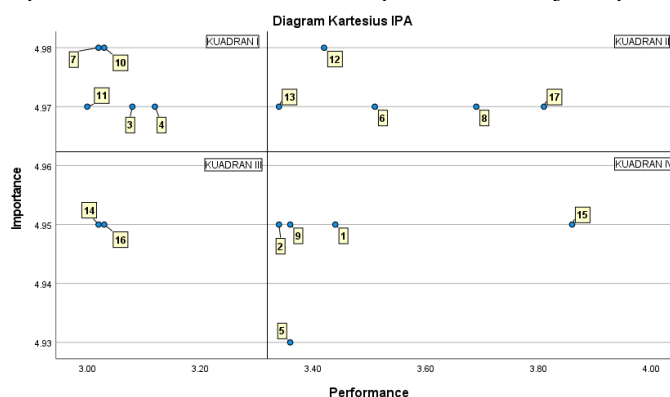
Prioritas Perbaikan Berdasarkan Weighted SERVQUAL Score

Weighted SERVQUAL Score (WSC), yang merupakan hasil integrasi antara nilai gap dan tingkat kepentingan pelanggan, digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan antar-dimensi. Berdasarkan perhitungan WSC, urutan prioritas perbaikan yang disarankan bagi PT XYZ adalah: (1) *responsiveness*, (2) *empathy*, (3) *tangibles*, (4) *reliability*, dan (5) *assurance*. Nilai WSC yang seluruhnya minus mengonfirmasi bahwa kualitas layanan perusahaan pada kelima dimensi belum memenuhi harapan pelanggan, dengan dimensi daya tanggap sebagai kebutuhan perbaikan yang paling mendesak.

Pemetaan Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran	Kategori	Kode Atribut
I	<i>Concentrate Here</i> (Prioritas Utama)	TB3, TB4, RL2, RP2, RP3
II	<i>Keep Up the Good Work</i> (Pertahankan)	RL1, RL3, EP1, EP2, AS3
III	<i>Low Priority</i> (Prioritas Rendah)	EP3, AS2
IV	<i>Possibly Overkill</i> (Kemungkinan Berlebihan)	TB1, TB2, TB5, RP1, AS1

Titik potong sumbu diagram kartesius IPA ditetapkan pada rata-rata keseluruhan skor kinerja ($\bar{X} = 3,32$) dan skor kepentingan ($\bar{Y} = 4,96$). Hasil pemetaan 17 atribut ke dalam empat kuadran disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Kuadran I memuat lima atribut yang dinilai penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih rendah, yaitu TB3 (kejelasan laporan dokumen, gap -1,88), TB4 (kebersihan dan kenyamanan lingkungan, gap -1,85), RL2 (ketepatan waktu penyelesaian, gap -1,97), RP2 (penanganan keluhan, gap -1,95), dan RP3 (kecepatan tanggap pelayanan,

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13211>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

gap -1,97). Kelima atribut ini konsisten dengan hasil analisis gap SERVQUAL yang menunjukkan dimensi responsiveness dan reliability sebagai penyumbang gap terbesar, sehingga integrasi kedua metode saling menguatkan dalam menetapkan prioritas perbaikan yang paling mendesak.

Kuadran II mencakup atribut yang telah memenuhi harapan pelanggan dan perlu dipertahankan, yaitu kompetensi teknis karyawan (RL1), kelengkapan alat perbaikan (RL3), keramahan pelayanan (EP1), keterbukaan terhadap kritik (EP2), dan kepercayaan pelanggan terhadap karyawan (AS3). Kuadran III berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah (follow up kendala/EP3 dan kualitas pelayanan umum/AS2), sehingga tidak memerlukan alokasi sumber daya berlebihan. Adapun Kuadran IV memuat atribut yang kinerjanya sudah tinggi namun dianggap kurang penting oleh pelanggan dibandingkan atribut lain, yaitu fasilitas utama dan pendukung (TB1, TB2), penampilan karyawan (TB5), koordinasi-komunikasi (RP1), serta sistem K3 (AS1) — sehingga perusahaan cukup mempertahankan kondisi saat ini tanpa penambahan sumber daya signifikan.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil integrasi SERVQUAL dan IPA, atribut pada Kuadran I menjadi fokus utama perbaikan bagi PT XYZ, dengan implikasi manajerial sebagai berikut.

Pertama, pada dimensi responsiveness, perusahaan perlu segera memperbaiki kecepatan tanggap (RP3) dan profesionalisme penanganan keluhan (RP2) melalui penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan keluhan dengan target waktu respons terukur sebagai *Key Performance Indicator* (KPI), serta penempatan petugas layanan pelanggan khusus di lapangan. Studi Lin dan Lai (2026) pada layanan *smart campus dining* membuktikan bahwa standarisasi waktu respons dan digitalisasi pelaporan kendala secara signifikan meningkatkan skor *responsiveness*. Selain itu, prinsip *service recovery* menekankan bahwa penanganan keluhan secara adil dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan melampaui kondisi sebelum terjadi masalah (*service recovery paradox*), sehingga pelatihan *active listening* dan permintaan maaf yang tulus perlu diterapkan bagi karyawan lapangan (Harmadji *et al.*, 2022).

Kedua, pada dimensi *reliability*, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (RL2) memiliki gap tertinggi kedua (-1,97) dan berdampak langsung terhadap operasional pelanggan. Merujuk pada konsep *operations strategy*, perusahaan disarankan menerapkan *scheduling control* berbasis *milestone* untuk tiap tahap perbaikan serta melakukan evaluasi kapasitas alat dan tenaga kerja secara berkala (David *et al.*, 2019).

Ketiga, pada dimensi *tangibles*, kejelasan laporan dokumen (TB3) dan kebersihan lingkungan (TB4) memiliki gap yang tergolong besar (-1,88 dan -1,85). Prinsip pengendalian dokumen dalam sistem manajemen mutu (Harmadji *et al.*, 2022) mensyaratkan dokumen kerja yang terstandarisasi, tertelusur, dan diverifikasi sebelum diserahkan kepada pelanggan, sehingga disarankan penyusunan format laporan baku (laporan kemajuan, hasil pemeriksaan, dan serah terima) dengan pengecekan berkala. Untuk aspek kebersihan lingkungan, penerapan budaya kerja 5S (*Seiri–Seiton–Seiso–Seiketsu–Shitsuke*) menurut Osada (2014) dapat diwujudkan melalui jadwal pembersihan (*Seiso*) harian dan checklist kebersihan (*Seiketsu*) yang diperiksa rutin oleh penanggung jawab fasilitas.

Keempat, atribut-atribut pada Kuadran II (RL1, RL3, EP1, EP2, AS3) dan Kuadran IV (TB1, TB2, TB5, RP1, AS1) tidak memerlukan penambahan sumber daya besar, namun tetap perlu dipertahankan konsistensinya, sehingga sumber daya perusahaan dapat difokuskan secara efisien pada kelima atribut prioritas di Kuadran I.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa seluruh 17 atribut pelayanan perbaikan kendaraan di PT XYZ memiliki nilai gap SERVQUAL negatif dengan rata-rata -1,63, menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada seluruh dimensi belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi responsiveness tercatat sebagai dimensi dengan gap terbesar (-1,84), sedangkan assurance memiliki gap terkecil (-1,38). Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 66,40% menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori kurang memuaskan, selaras dengan data evaluasi performa internal perusahaan yang konsisten berada di bawah target selama tiga tahun terakhir.

Pemetaan diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi lima atribut sebagai prioritas utama perbaikan pada Kuadran I, yaitu kejelasan laporan dokumen (TB3), kebersihan dan kenyamanan

lingkungan (TB4), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (RL2), profesionalisme penanganan keluhan (RP2), dan kecepatan tanggap pelayanan (RP3). Integrasi metode SERVQUAL dan IPA saling melengkapi dan memperkuat temuan bahwa aspek kecepatan tanggap, penanganan keluhan, dan ketepatan waktu yang seluruhnya berasal dari dimensi responsiveness dan reliability. Kedua dimensi tersebut merupakan prioritas perbaikan yang paling mendesak bagi perusahaan.

Bagi manajemen PT XYZ, disarankan untuk menyusun dan mengimplementasikan standar operasional prosedur (SOP) penanganan keluhan yang dilengkapi dengan indikator kinerja utama terkait waktu respons, menerapkan pengendalian penjadwalan berbasis milestone, menstandarisasi format pelaporan dokumen, serta menerapkan budaya kerja 5S secara konsisten pada area perbaikan kendaraan. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian pada perusahaan jasa perbaikan kendaraan lainnya guna memperoleh pembandingan (benchmarking) yang lebih luas, serta menambahkan variabel di luar lima dimensi SERVQUAL, seperti loyalitas pelanggan, kepercayaan (trust), dan komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth), sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keberlangsungan bisnis perusahaan dalam jangka panjang.

Daftar Pustaka

- Baharudin, A., Hidayat, N., Milana, & Saputra, D. (2026). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Body Repair Berbasis SERVQUAL Di PT Otobodi Mitra Sumatera. *Jurnal Teknologi Dan Pendidikan Vokasi Indonesia*, 4(2), 21–32. <https://doi.org/10.24036/jtpvi.v4i1.397>
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control* (8th Ed.). Pearson.
- Darwin, M., Mamondol, M., Sormin, S., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2019). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts And Cases* (17th Ed.). Pearson.
- Fakhrurrozi, R. N., Andriani, W., Indah, N., Dewi, K., Wiguna, U., Saputra, E., & Adiningrat, G. P. (2024). Service Quality Assessment Of Ngurah Rai International Airport Using Fuzzy SERVQUAL And Importance Performance Analysis Methods. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 20(3).
- Hardika, P., & Waluyo, M. (2025). Analysis Of Service Quality On The Starbucks Indonesia Application Using E-SERVQUAL And Importance Performance Analysis (IPA). *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics*, 8(3), 8854–8870.
- Harmadji, D., Sidjabat, S., Effendi, N., Mardianto, D., Pratama, D., Harahab, D., A. M., Utami, R., Tarigan, B., Meigawati, I., Kusumajaya, R., & Putra, T. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep Dasar*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ Untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra Dengan Metode SERVQUAL, IPA, Dan CSI. *Journal Of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Iqbal, M., Setiawan, H., Akhsani, R., Prayoga, S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (SIMIKA)*, 7(2), 255–267.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th Global Ed.). Pearson.
- Lin, J. J., & Lai, J. Y. (2026). Service Quality Assessment Of Smart Campus Dining Services: Combining SERVQUAL And IPA Models. *Sustainability*, 18(4), 1–27. <https://doi.org/10.3390/su18041822>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Osada, T. (2014). *Sikap Kerja 5S*. PPM Manajemen.
- Pitunov, B. 13 Desember 2007. Sekolah Unggulan Ataukah Sekolah Pengunggulan ? *Majapahit Pos*, Hlm. 4 & 11
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, E., & Zahra. (2025). Metode SERVQUAL Dan Model IPA Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/Sosmaniora.v4i2.5202>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL Dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Wang, S., Lu, Q., Ding, L., Ni, W., & Zheng, Y. (2026). Analysis Of Case Management Service Quality For PCI Patients Based On The SERVQUAL Model: A Single-Center Prospective Study. *Frontiers In Public Health*, 14, 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1686646>
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge* (Edisi Indonesia). Eureka Media Aksara.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (4th European Ed.). McGraw-Hill.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th Ed.). World Scientific.
<https://doi.org/10.1142/Y0024>

Waseso, M.G. 2001. *Isi Dan Format Jurnal Ilmiah*. Makalah Disajikan Dalam Seminar Lokakarya Penulisan Artikel Dan Pengelolaan Jurnal Ilmiah, Universitas Lambungmangkurat, 9-11 Agustus