

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SERVICE RINGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN WORK SAMPLING

Tomi Akbar, Ch. Desi Kusmindari, Septa Hardini
Universitas Bina Dharma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No 12 Palembang
Email : tomiakbar01@gmail.com

Abstract

PT Patria Anugrah Sentosa is a company engaged in three fields, namely goods sales, service sales and warehousing. The goods sold are auto parts, both standard parts and variations of various types of motorcycles. Services in the form of service and repairs are light services and heavy service. The Serrqual method is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so that the gap value (gap) is obtained which is the difference between consumer perceptions of services that have been received in the hope of being accepted. Sampling work or work sampling is a technique for holding a large number of observations on work activities of machines, processes or workers / operators. Work measurement with work sampling method is a direct measurement of work because the implementation of measurement activities must be directly in the workplace under study. In the way of sampling the work of the observer does not have to be constantly at the place of work but observes only at predetermined times.

Keywords: *Service, Service Quality (SQ), Work Sampling (WS).*

1. PENDAHULUAN

PT Patria Anugrah Sentosa adalah perusahaan yang bergerak dalam tiga bidang, yaitu penjualan barang, penjualan jasa dan pergudangan. Adapun barang yang dijual dapat berupa onderdil, baik itu onderdil standar maupun variasi dari berbagai macam jenis motor. Jasa yang berupa *service* dan perbaikan yaitu *serviceringan* dan *serviceberat*.

Karena perusahaan bergerak dalam bidang penjualan barang dan jasa, maka setiap harinya perusahaan akan memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang datang untuk berbisnis. Namun selama ini, pelayanan kepada pelanggan masih belum maksimal. Sistem yang ada belum dapat menangani antrian *service* pelanggan. Terkadang pelanggan yang datang pertama belum tentu mendapatkan pelayanan *service* motor terlebih dahulu. Lama waktu menunggu antrian yang tidak pasti dan pelanggan tidak mengetahui kapan kendaraan mereka akan selesai diperbaiki, sehingga pelanggan sering mengeluh tentang pelayanan ditempat *service* tersebut. Selain itu, belum ada pencatatan data pelanggan dan data transaksi pelanggan sehingga perusahaan tidak mengenal siapa pelanggan yang sering melakukan transaksi dan pelanggan mana yang tidak melakukan transaksi kepada perusahaan.

Perusahaan juga tidak menyediakan informasi-informasi *service* yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak mengetahui kapan seharusnya mereka kembali melakukan *service* dan mereka tidak mengetahui

bagaimana keadaan motor mereka setelah melakukan *service*. Permasalahan yang terakhir adalah belum adanya perhitungan waktu standar *service* sepeda motor untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berapakah perhitungan waktu standar *service* dalam 1 unit sepeda motor dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Agar permasalahan ini lebih terfokus pada objek penelitian, maka penulis membatasi masalah :

1. Hanya fokus pada waktu standar *service* pada sepeda motor konsumen.
2. Data yang digunakan adalah penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada bagian *service* sepeda motor dengan cara membagikan kuisioner ke konsumen.
3. Metode yang digunakan adalah metode *work sampling* dan *service quality*
Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain :
 1. Untuk menentukan waktu standar pekerjaan bagian *service* sepeda motor dengan *work sampling*.
 2. Untuk menentukan tingkat produktivitas karyawan berdasarkan hasil *work sampling*.
 3. Untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dengan *servqual*.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat di dorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Goeth dan Davis [1] mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis.

Menurut Gronroos[2] ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah:

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan
Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah inseparability, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan adanya interaksi antara produsen dan konsumen jasa, yang disebabkan karena tidak terampil dalam melayani pelanggan, penampilan yang tidak sopan, kurang sopan, cemberut, dan lain-lain.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
Keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor yang mempengaruhi antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai
4. Kesenjangan komunikasi
Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan.
5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang berbeda
6. Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan
Visi bisnis jangka pendek

2.2 Metode Servqual

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Stratifikasi merupakan teknik mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, agar data dapat menggambarkan permasalahan secara jelas sehingga kesimpulan mudah diambil [3]

2.3 Metode Work Sampling

Sampling kerja atau *work sampling* adalah suatu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin, proses atau pekerja/operator. Pengukuran kerja dengan metode sampling kerja ini sama halnya dengan pengukuran kerja dalam jam henti (*stop watch time study*) diklasifikasikan sebagai pengukuran kerja secara langsung karena pelaksanaan kegiatan pengukuran harus secara langsung di tempat kerja yang diteliti. Bedanya dengan cara jam henti adalah bahwa pada cara sampling pekerjaan pengamat tidak harus terus menerus berada ditempat pekerjaan melainkan mengamati hanya pada waktu-waktu yang telah ditentukan secara acak [4]

Data-data yang diambil dipergunakan sebagai penunjang penyusunan penelitian ini. Pada umumnya terdapat 2 jenis data [5]

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data seperti pengamatan, wawancara dan penelitian secara langsung dilapangan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Data ini akan menjadi masukan (*input*) pada tahap pengolahan data. Adapun data-data yang diperoleh terbagi atas data primer dan data sekunder, pengumpulan data primer dilakukan dengan pengamatan secara langsung serta wawancara dengan pihak perusahaan khususnya dibagian *service* pada jam kerja mulai pukul 8.00 sampai dengan pukul 15.20 WIB. Serta data penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang melakukan *service* yang berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan yang meliputi data jumlah konsumen yang melakukan *service* di Pt Patria Anugrah Sentosa.

3.1.1 Penentuan Jumlah Pengamatan

Penentuan jadwal pengamatan bertujuan untuk mendapatkan waktu pengamatan secara random yang digunakan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh operator/pegawai. Pengamatan dilakukan mulai 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB) kemudian dilanjutkan lagi pada pukul 13.20 WIB sampai dengan pukul 15.20 WIB. Dengan interval waktu pengamatan selama 20 menit. Penentuan jumlah pengamatan diperoleh melalui metode randomisasi.

1. Perhitungan jumlah kunjungan
 Waktu kerja pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB
 Istirahat makan siang pukul 12.00 WIB – 13.00 WIB
 Lama waktu kerja 8 jam – 1 jam = 7 jam kerja
 - W = waktu efektif kerja : 7 jam
 - t = satuan waktu dalam menit : 60 menit
 - s = lama interval waktu pengamatan : 20 menit

Maka :

$$n \text{ kunjungan} = \frac{w \times t}{s} = \frac{7 \times 60}{20} = 21 \text{ kali kunjungan}$$

2. Menentukan waktu kunjungan dengan bilangan acak

Contoh perhitungan :

Bilangan acak : 0

Lama tiap kunjungan : 20 menit

Waktu satuan menit : 60 menit

Maka :

Waktu kunjungan = waktu mulai + angka random x lama kunjungan

$$= 8 + (0 \times 20) = 8 + 0 = 08.00$$

Hasil penyusunan waktu pengamatan berdasarkan interval waktu

Tabel 1 Waktu pengamatan berdasarkan bilangan random

Bilangan random	Waktu pengamatan
0	8.00 – 8.20
2	8.40 – 9.00
4	9.20 – 9.40
5	9.40 – 10.00
7	10.20 – 10.40
8	10.40 – 11.00
10	11.20 – 11.40
11	11.40 – 12.00
16	13.20 – 13.40
17	13.40 – 14.00
18	14.00 – 14.20
20	14.40 – 15.00
21	15.00 – 15.20

Sumber : data perhitungan

Pengamatan pekerjaan yang dilakukan oleh mekanik pada bagian service dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 2 Pengamatan kegiatan

Job Description	
Produktif	Non produktif
Memasukkan motor keruang service	Main hp
Membuka baut/body motor	Mengobrol
Mengganti oli mesin	Makan
Mengganti oli garden	Minum
Membersihkan filter udara	Ketoilet
Mengganti filter oli	
Mengganti kanvas rem	
Mengganti busi	
Mengganti filter udara	
Mengganti air radiator	
Menambah tekanan angin ban	
Membersihkan trottle body	
Memasang baut/body motor	
Mengganti bola lampu motor	
Menyetel komstir motor	
Membersihkan cvt motor	
Menyetel rantai motor	

Mengetes motor
Membersihkan karburator

3.1.2 Profil Responden

Responden adalah pelanggan yang melakukan service ringan bagi kendaraan roda duanya di bengkel PT Patria Anugrah Sentosa. Profil responden dapat dilihat pada tabel 4.3 sampai 4.5

Tabel 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1. Pria	40	40%
2. Wanita	20	20%

Dari tabel di atas jumlah responden pria sebanyak 40, sedangkan responden wanita sebanyak 20.

Tabel 4 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
1. 18-25 tahun	18	18%
2. 26-36 tahun	22	22%
3. >36 tahun	20	20%

Dari tabel di atas menunjukkan total konsumen yang datang untuk servis kendaraan sepeda motor yang paling banyak berkisar umur 26-36 tahun.

Tabel 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1. Pelajar/Mahasiswa	12	12%
2. PNS	8	8%
3. Wiraswasta	23	23%
4. Buruh/Karyawan	7	7%
5. Lainnya	10	10%

4.1.1 Uji Sampel

Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik non probability sampling, yaitu pengambilan sampel dimana tidak semua populasi mempunyai kesempatan untuk dipilih secara acak sebagai sampel. Disini jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 150 responden untuk dijadikan sampel.

Adapun cara untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{150}{2,5}$$

$$n = 60$$

Setelah melakukan uji sampel dengan rumus slovin dari 100 orang responden yang di bagikan, ternyata hanya terdapat 60 responden saja yang bisa di ambil sebagai acuan data untuk menentukan uji validitas dan uji reliabilitas.

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah tindak lanjut dari kegiatan pengumpulan data yang kemudian dilakukan pengolahan data. Setelah pengumpulan data, data yang dianggap atau masih mentah perlu ditindak lanjuti dan dilakukan pengolahan sehingga menjadi informasi yang kemudian dapat digunakan menjawab tujuan dari penelitian yang dilakukan.

4.2.1 Tabel Rekapitulasi Pengamatan

Dari hasil uji petik pekerjaan selama sepuluh hari, dapat dihitung jumlah tally dan jumlah pekerjaan yang dilakukan seperti pada tabel berikut :

Tabel 6 Rekapitulasi Lembar Pengamatan Operator Pertama

FORMULIR REKAPITULASI LEMBAR PENGAMATAN

NamaPengamat : Tomi Akbar

Hari/Tanggal : Senin s/dselasa / 11 – 12 Februari 2019

Jam Pengamatan : 8.00 – 15.20 WIB Nama Operator : Rizki

LokasiPengamatan : PT Patria AnugrahSentosa

No	Uraian	Jumlah Tally	OIU	
			Jenis	Jumlah
1	Memasukkan motor keruang service	HH III	Frekuensi	8
2	Membuka baut/body motor	III	Pcs	28
3	Mengganti oli mesin	HHI HH II	Frekuensi	10
4	Mengganti oli garden	I	Frekuensi	1
5	Membersihkan filter udara	HH	Frekuensi	5
6	Mengganti kanvas rem	III	Pcs	3
7	Mengganti busi	II	Frekuensi	2
8	Mengganti filter udara	II	Frekuensi	1
9	Mengganti air radiator	I	Frekuensi	1
10	Menambah tekanan angin ban	HH IHH I	Frekuensi	22
11	Membersihkan trottle body	II	Frekuensi	2

No	Uraian	Jumlah Tally	OIU	
			Jenis	Jumlah

12	Memasang baut/body motor	III	Pcs	28
13	Mengganti bola lampu motor	III	Pcs	5
14	Menyetel komstir motor	I	Frekuensi	1
15	Membersihkan cvt motor	III	Frekuensi	3
16	Menyetel rantai motor	III	Frekuensi	3
17	Mengetes motor	II	Frekuensi	2
18	Membersihkan karburator	I	Frekuensi	1
19	Mengganti filter oli	I	Frekuensi	1
20	Main hp	III	Frekuensi	5
21	Mengobrol	III	Frekuensi	5
22	Makan	II	Frekuensi	5
23	Minum	II	Frekuensi	2
24	Ketoilet	III	Frekuensi	5

4.2.2 Tabel Kegiatan Produktif dan Non Produktif

Dari hasil uji petik pekerjaan selama sepuluh hari, dapat dipisahkan antara kegiatan produktif dan non produktifnya sebagai berikut :

Tabel 7 Kegiatan prduktif dan non produktif

KEGIATAN	Tingkat Kesulitan Kerja (P2)					Jumlah
	Operator 1	Operator 2	Operator 3	Operator 4	Operator 5	
Produktif	70	68	59	50	48	295 (kegiatan)
Non Produktif	19	18	20	14	22	93 (kegiatan)
Jumlah	89	86	79	64	70	388 (kegiatan)
% Produktif	78,65%	79,06%	74,68%	78,12%	68,57%	

$$\% \text{ Produktif} = \frac{\text{Jumlah Produktif}}{\text{Jumlah Pengamatan}} \times 100\% = \frac{70}{89} \times 100\% = 78,65\%$$

4.2.3 Tabel Perhitungan Faktor Penyesuaian

Untuk penentuan faktor penyesuaian menggunakan acuan yang sudah ditentukan, tujuannyanadalah untuk melihat tingkat kesulitan dari elemen kegiatan yang diamati.

Tabel 8 Perhitungan faktor Penyesuaian

FORMULIR PERHITUNGAN FAKTOR PENYESUAIAN

NamaPengamat : Tomi Akbar
 Hari/Tanggal : Senin s/d Kamis / 11 – 21 Februari 2019
 Jam Pengamatan : 8.00 – 15.20
 LokasiPengamatan : PT Patria AnugrahSentosa

Elemen Kegiatan	Kec.	Tingkat Kesulitan Kerja (P2)	Total	Penyesuaian
-----------------	------	------------------------------	-------	-------------

	Kerja (P1)	ABT	PK	PT	KMDT	P	BB	(P2)	P1 x P2
Memasukkan motor keruang service	1	10	0	0	0	1	10	1,10	1,010
Membuka baut/body motor	1	1	0	0	2	0	3	1,05	1,05
Mengganti oli mesin	1	2	0	0	2	2	6	1,12	1,12
Mengganti oli garden	1	1	0	0	2	0	5	1,08	1,08
Membersihkan filter udara	1	2	0	0	2	3	5	1,12	1,12
Mengganti kanvas rem	1	1	0	0	2	2	6	1,11	1,11
Mengganti busi	1	1	0	0	2	3	2	1,08	1,08
Mengganti filter udara	1	2	0	0	2	3	5	1,12	1,12
Mengganti air radiator	1	1	0	0	4	3	5	1,13	1,13
Menambah tekanan angin ban	1	2	0	0	0	0	2	1,04	1,04
Membersihkan trottle body	1	5	0	0	7	3	6	1,21	1,21
Memasang baut/body motor	1	1	0	0	2	0	2	1,05	1,05
Mengganti bola lampu motor	1	1	0	0	7	5	2	1,15	1,15
Menyetel komstir motor	1	5	0	0	4	2	10	1,21	1,21
Membersihkan cvt motor	1	1	0	0	2	1	5	1,09	1,09
Menyetel rantai motor	1	1	0	0	1	1	5	1,08	1,08
Mengetes motor	1	5	0	18	1	1	28	1,53	1,53
Membersihkan karburator	1	1	0	0	7	3	5	1,16	1,16
Mengganti filter oli	1	2	0	0	2	0	2	1,06	1,06
Main hp	1	2	0	0	2	1	2	1,07	1,07
Mengobrol	1	5	0	0	2	0	2	1,09	1,09
Makan	1	2	0	0	7	1	2	1,12	1,12
Minum	1	2	0	0	7	1	2	1,12	1,12
Ketoilet	1	8	0	0	0	0	28	1,36	1,36

CATATAN : 1

ABT : Anggota Badan Terpakai

KDMT : Koordinasi Mata Dengan Tangan

PK : Pedal Kaki

P : Peralatan

PT : Pergelangan Tangan

BB : Berat Beban

4.2.4 Tabel Perhitungan Faktor Kelonggaran

Sama seperti penentuan faktor penyesuaian, untuk menentukan faktor kelonggaran menggunakan acuan yang sudah ditentukan. Berikut perhitungan faktor kelonggaran.

Tabel 9 Perhitungan faktor Kelonggaran

FORMULIR PERHITUNGAN FAKTOR KELONGGARAN

NamaPengamat	: Tomi Akbar							
Hari/Tanggal	: Senin s/d Kamis / 11 – 21 Februari 2019							
Jam Pengamatan	: 8.00 – 15.20							
LokasiPengamatan	: PT Patria AnugrahSentosa							
Elemen Kegiatan	Faktor Kelonggaran							Total Kelonggaran %
	TK	SK	GK	MATA	SKL	KAU	KL	
Memasukkan motor keruang service	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	37
Membuka baut/body motor	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Mengganti oli mesin	12,0	1,0	5	6,0	15	0	10	49
Mengganti oli garden	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Membersihkan filter udara	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Mengganti kanvas rem	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Mengganti busi	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Mengganti filter udara	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Mengganti air radiator	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Menambah tekanan angin ban	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Membersihkan trottle body	12,0	1,0	0	20,0	15	0	10	58
Memasang baut/body motor	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Mengganti bola lampu motor	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Menyetel komstir motor	20,0	1,0	0	15,0	15	0	10	61
Membersihkan cvt motor	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Menyetel rantai motor	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Mengetes motor	6,0	2,0	0	8,0	15	0	10	41
Membersihkan karburator	12,0	1,0	0	20,0	15	0	10	58
Mengganti filter oli	12,0	1,0	0	6,0	15	0	10	44
Main hp	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Mengobrol	6,0	1,0	0	6,0	15	0	10	38
Makan	6,0	1,0	0	6,0	15	0	0	38
Minum	6,0	1,0	0	6,0	15	0	0	38
Ketoilet	6,0	1,0	0	6,0	15	0	0	38
TK	: Tenaga yang dikeluarkan		SKL : Suhu dan kelembapan tempat kerja					
SK	: Sikap kerja		KAU : Kondisi aliran udara (atmosfir)					
GK	: Gerakan kerja		KL : Keadaan Lingkungan yang baik					
MATA	: Kelelahan mata							

4.2.5 Uji Validitas dan Realibitas Kuesioner Service Quality

Uji validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan dapat menggambarkan keadaan yang akan di teliti.

Tabel 10 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item	R-Hitung		R Tabel (Df = 58, Keterangan Alpha = 10%)	
		Persepsi	Harapan		
<i>Reliability</i>	1	0,482	0,460	0,2144	Valid
	2	0,480	0,720	0,2144	Valid
	3	0,712	0,864	0,2144	Valid
	4	0,382	0,725	0,2144	Valid
	5	0,592	0,624	0,2144	Valid
	6	0,512	0,269	0,2144	Valid
<i>Responsiveness</i>	7	0,510	0,675	0,2144	Valid
	8	0,612	0,365	0,2144	Valid
	9	0,432	0,727	0,2144	Valid
	10	0,529	0,470	0,2144	Valid
<i>Assurance</i>	11	0,560	0,760	0,2144	Valid
	12	0,525	0,713	0,2144	Valid
	13	0,867	0,468	0,2144	Valid
	14	0,728	0,674	0,2144	Valid
	15	0,468	0,578	0,2144	Valid
	16	0,529	0,662	0,2144	Valid
	17	0,867	0,697	0,2144	Valid
	18	0,729	0,675	0,2144	Valid
<i>Emphaty</i>	19	0,565	0,480	0,2144	Valid
	20	0,724	0,598	0,2144	Valid
	21	0,399	0,372	0,2144	Valid
<i>Tangible</i>	22	0,529	0,391	0,2144	Valid
	23	0,767	0,723	0,2144	Valid
	24	0,720	0,463	0,2144	Valid
	25	0,767	0,503	0,2144	Valid
	26	0,724	0,830	0,2144	Valid
	27	0,288	0,825	0,2144	Valid
	28	0,369	0,410	0,2144	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas di atas, diketahui bahwa untuk seluruh dimensi dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel).

Penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* untuk menunjukkan reliabilitas sebuah instrumen. Nilai alpha dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi, yang berkisar antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai alpha, semakin tinggi keandalan alat ukur, dengan kata lain kesalahan pengukuran menjadi semakin rendah. Enam kategori kriteria reliabilitas yaitu :

- < 0,20 : tidak ada korelasi
- 0,20 - < 0,40 : korelasi rendah
- 0,40 - < 0,70 : korelasi sedang

0,70 - <0,90 : korelasi tinggi
0,90 - < 1,00 : korelasi tinggi sekali
1,00 : korelasi sempurna

Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut persepsi dan kepuasan konsumen sebesar 0,727 sedangkan hasil uji reliabilitas harapan sebesar 0,657.

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan, didapat nilai cronbach alpha untuk persepsi sebesar 0,727, untuk nilai cronbach alpha untuk harapan sebesar 0,657. Sehingga semua dimensi untuk uji reliabilitas di atas dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

4.2.6 Analisis GAP Service Quality

Analisis Gap yang dilakukan disini adalah analisis GAP 5 yang merupakan perbandingan antara kesenjangan persepsi konsumen terhadap harapan pelayanan service yang diterima. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi jawaban konsumen terhadap persepsi dan harapan service sepeda motor di pt.patria anugrah sentosa.

Tabel 11 Rekapitulasi Persepsi dan Harapan konsumen

Dimensi	Item	Jawaban Persepsi							Jawaban Persepsi						
		SB (5)	B (4)	BS (3)	KS (2)	SK (1)	Σ	X	SB	B	BS	KS	SK	Σ	X
RELIABILITY	1	9	20	23	8	0	210	3,5	32	26	2	0	0	270	4,5
	2	12	19	18	11	0	212	3,53	29	25	6	0	0	263	4,38
	3	15	17	14	14	0	213	3,55	24	26	10	0	0	254	4,23
	4	10	20	22	8	0	2012	3,53	31	23	6	0	0	265	4,41
	5	7	27	18	8	0	213	3,55	27	25	8	0	0	259	3,31
RESPONSIVENESS	6	9	23	25	3	0	218	3,63	19	30	11	0	0	248	4,13
	7	8	20	18	14	0	202	3,36	30	23	7	0	0	263	4,38
	8	11	25	15	9	0	218	3,63	22	28	10	0	0	252	4,2
	9	10	28	14	8	0	220	3,66	21	32	7	0	0	254	4,23
ASSURANCE	10	13	27	10	10	0	223	3,71	34	33	3	0	0	311	5,18
	11	7	24	22	7	0	211	3,51	36	24	0	0	0	276	4,6
	12	8	22	22	8	0	210	3,5	22	27	11	0	0	251	4,18
	13	14	18	19	9	0	217	3,61	26	21	13	0	0	253	4,21
	14	12	19	21	8	0	215	3,58	29	28	3	0	0	266	4,43
	15	7	26	23	4	0	216	3,6	24	30	6	0	0	258	4,3
	16	5	30	15	10	0	210	3,5	21	37	2	0	0	259	4,31
	17	11	21	17	11	0	212	3,53	26	18	16	0	0	250	4,16
EMPHATY	18	12	24	17	7	0	221	3,68	24	26	10	0	0	254	4,23
	19	4	28	19	9	0	207	3,45	31	22	7	0	0	264	4,4
	20	5	17	23	15	0	192	3,2	28	32	0	0	0	268	4,46
TANGIBLE	21	13	24	16	7	0	223	3,71	19	29	12	0	0	247	4,11
	22	10	19	27	4	0	215	3,58	17	32	11	0	0	246	4,1
	23	3	29	22	6	0	209	3,48	27	30	3	0	0	264	4,4
	24	7	18	17	12	0	182	3,23	20	28	12	0	0	249	4,15
	25	8	16	21	15	0	197	3,28	34	14	12	0	0	262	4,36
	26	15	25	14	6	0	229	3,81	23	24	13	0	0	250	4,16
	27	16	12	23	9	0	215	3,58	25	26	9	0	0	256	4,26
	28	14	17	25	4	0	221	3,68	25	30	5	0	0	260	4,33

Berdasarkan jawaban konsumen tersebut maka diambil rata-rata untuk jawaban dari setiap dimensi agar terlihat kesenjangan (gap) yang terjadi.

Tabel 12 Tabel Analisis GAP

Dimensi	No	Pertanyaan	(X) Persepsi	(Y) Harapan	GAP
<i>Reliability</i>	1	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik	3.5	4.5	-1
	2	Keterampilan mekanik	3.53	4.38	-0.85
	3	Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan	3.55	4.23	-0.68
	4	Jumlah mekanik dalam melayani pelanggan	3.53	4.41	-0.88
	5	Kelengkapan alat service	3.55	3.31	-0.24
	6	Kecepatan pengerjaan oleh mekanik	3.63	4.13	-0.5
		Rata-rata total	3.54	4.16	-0,69
<i>Responsiveness</i>	7	Adanya penjelasan tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli	3.36	4.38	-1.02
	8	Kemudahan untuk memperoleh informasi tentang suku cadang	3.63	4.2	-0.57
	9	Harga service standard an sistem pembayaran yang mudah dan cepat	3.66	4.23	-0.57
		Rata-rata total	3.55	4.27	-0.72
	10	Kualitas service yang diberikan	3.71	5.18	-1.47
	11	Kualitas spare part yang terjamin	3.51	4.6	-1.09
	12	Garansi spare part	3.5	4.18	-0.68
<i>Assurance</i>	13	Kemudahan dalam memperoleh spare part	3.61	3.21	-0.4
	14	Prestasi dalam pelayanan service di dealer	3.58	4.93	-1.35
	15	Penilaian dalam pelayanan service di dealer	3.6	4.31	-0.71
	16	Perasaan aman selama melakukan service di dealer	3.53	4.16	-0.63
	17	Pihak dealer bertanggung jawab penuh atas hasil service kendaraan	4.45	4.4	0.05
	18	Antrian service yang teratur	3.68	4.23	-0.55
		Rata-rata total	3.68	4.35	-0,75
<i>Empaty</i>	19	Kemudahan pendaftaran ketika service	3.45	4.4	-0.95
	20	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran service	3.2	4.46	-1.26
	21	Pelayanan sopan dan ramah dari para mekanik	3.71	4.11	- 0.4
		Rata-rata total	3.45	4.32	-0.87
<i>Tangible</i>	22	Tersedia minuman gratis	3.58	4.1	-0.52

Dimensi	No	Pertanyaan	(X) Persepsi	(Y) Harapan	GAP
	23	Kebersihan alat minuman(gelas)	3.48	4.4	-0.92
	24	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu	3.23	4.15	-0.92
	25	Kebersihan ruang tunggu	3.28	3.36	-0.08
	26	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (Suhu, Kebisingan, dan Pencahayaan)	3.81	4.16	-0.35
	27	Area lahan parker	3.58	4.26	-0.68
	28	Tersedianya tempat buang air (wc)	3.68	4.33	-0.65
		Rata-rata total	3.52	4.10	-0.58
Total Dimensi		Grand Mean Total semua dimensi	3,54	4.24	-0,72

Dalam tabel terlihat bahwa gap pada dimensi *reliability* sebesar (-0,69), dimensi *responsiveness* (-0,72), dimensi *assurance* (-0,75), dimensi *empathy* (-0,87), dan dimensi *tangible* (-0,58). Untuk *Grand mean* kinerja dari semua dimensi persepsi sebesar 3,54 dan harapannya 4,24 sehingga menghasilkan gap atau tingkat kepuasan sebesar (-0,72).

4. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan penelitian yang dilakukan selama sepuluh hari di pt patria anugrah sentosa, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan work sampling didapatkan waktu standar pekerjaan bagian service sepeda motor sebesar 14,8 menit/detik
2. Berdasarkan perhitungan work sampling di dapatkan bahwa tingkat produktivitas operator pertama 78,65%, kedua 79,06%, ketiga 74,68%, keempat 78,12%, dan kelima 68,57%.
3. Berdasarkan hasil analisis GAP pada dimensi *reliability* sebesar (-0,69), dimensi *responsiveness* (-0,72), dimensi *assurance* (-0,75), dimensi *empathy* (-0,87), dan dimensi *tangible* (-0,58).

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Menujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- [2] Tjiptono Fandy Dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta.
- [3] Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks

- [4] Wignjosoebroto, Sritomo. (2006). *Pengantar Teknik Dan Manajemen Industri*. (1 edition). Jakarta: Guna Widya
- [5] Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat