

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari analisis IPA terhadap responden melalui kuesioner yang telah disebarakan melalui media google yaitu dengan *platform google form*. Analisis yang dilakukan yaitu untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap Mulia Ban. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 86 kuesioner.. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan mengenai harapan dan kenyataan terhadap fasilitas yang tersedia pada Mulia Ban. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana Mulia Ban dapat menjawab harapan dari para konsumen agar kedepannya Mulia Ban dapat lebih dipercayai oleh masyarakat luas sebagai bengkel yang tepat untuk mengurus kendaraan kesayangan mereka.

#### **4.1 Company Profile Mulia Ban**

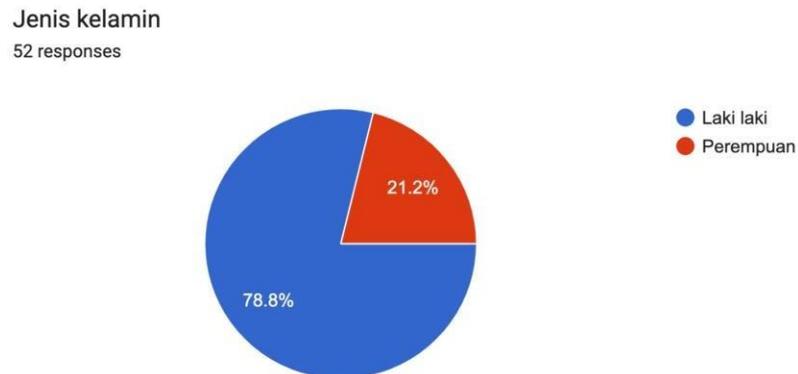
Pada penelitian kali ini, objeknya adalah Toko Model Mulia Ban yang berlokasi di daerah Cikupa tepatnya di Jl. Raya Serang, Talagasari, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710. Ban merupakan salah satu distributor ban resmi yang fokus dalam menjual ban kepada seluruh masyarakat. Mulia Ban merupakan salah satu outlet dari Bridgestone yang berlokasi di Pondok Cabe, Bekasi, dan juga Cikupa. Dalam menjalankan perusahaan ini, kami juga bekerjasama dengan Saputra Ban yang masih satu keluarga dengan Mulia Ban. Kami ingin agar semua orang dapat memiliki tempat servis yang terpercaya juga menyenangkan. Karena kami selalu mengatur para karyawan agar ramah juga informatif kepada para pelanggan. Tidak hanya menjual ban, tetapi kami juga menyiapkan atau menjual velg. Juga berbagai jasa untuk mobil. Seperti servis AC, turun kopling, dan lain lainnya. Meskipun jenis layanan yang kami sediakan cukup banyak, kami senantiasa selalu menjaga mutu dari servis juga barang yang kami sediakan agar selalu bisa memauskan para pelanggan.

## 4.2 Analisis IPA

### 4.2.1 Hasil Kuesioner IPA

#### 1. Jenis Kelamin

Hasil kuesioner yang didapatkan melalui 86 responden. Terdapat jumlah responden Mulia Ban di dominasi oleh laki-laki dengan total 78.8% dan perempuan sejumlah 21.2%.



**Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden**

Sumber : Penulis, 2023.

#### 2. Pertanyaan Harapan

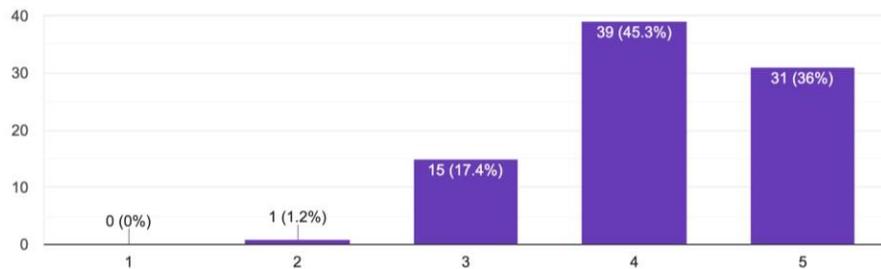
##### 1. Toilet yang nyaman dan bersih

Berikut adalah hasil dari harapan terhadap kebersihan terutama toilet, yang didapat dari kuesioner. Dari data ini bisa dilihat, dari semua orang menjawab bahwa kebersihan toilet merupakan salah satu faktor penting. Dari total 86 responden menunjukkan bahwa semua mengharapkan fasilitas toilet yang bersih.

##### 2. Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar

Dalam hal harapan mengenai ambience atau musik dan tingkat volume, juga dianggap penting.

Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar  
86 responses



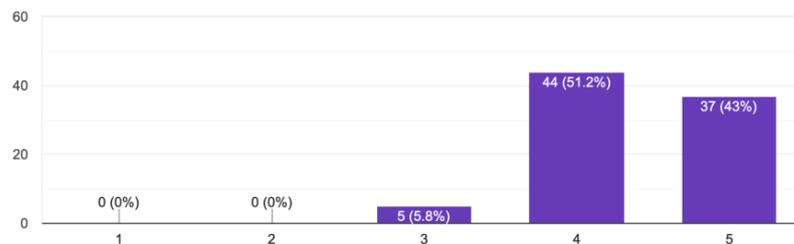
**Gambar 4. 2 Diagram Harapan Pemilihan Musik**

Sumber : Penulis, 2023.

### 3. Tersedianya Fasilitas Penunjang

Dalam menunggu bengkel dalam melakukan servis terhadap kendaraan, fasilitas yang tersedia haruslah ada untuk bisa membuat konsumen nyaman dan puas. Salahsatunya adalah ruang tunggu dengan ac sehingga konsumen dapat menunggu dengan nyaman.

Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)  
86 responses



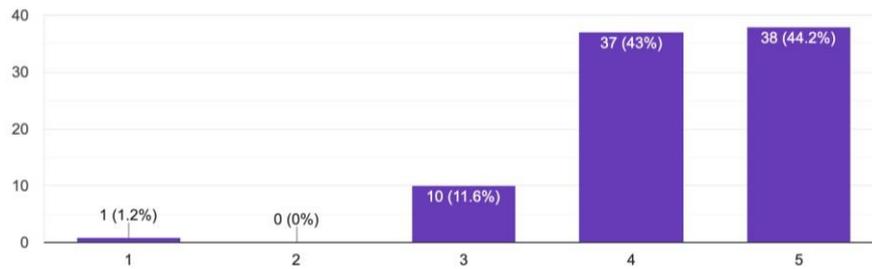
**Gambar 4. 3 Diagram Harapan Tersedianya Fasilitas Penunjang**

Sumber : Penulis, 2023.

#### 1. Kebersihan, Kerapian, Kenyamanan ruangan

Dalam hal kebersihan, sekarang ini sudah banyak bengkel yang modern sehingga kebersihan dari pada bengkel merupakan faktor yang penting agar konsumen merasa nyaman juga betah dalam menunggu pengerjaan kendaraan mereka.

Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan  
86 responses



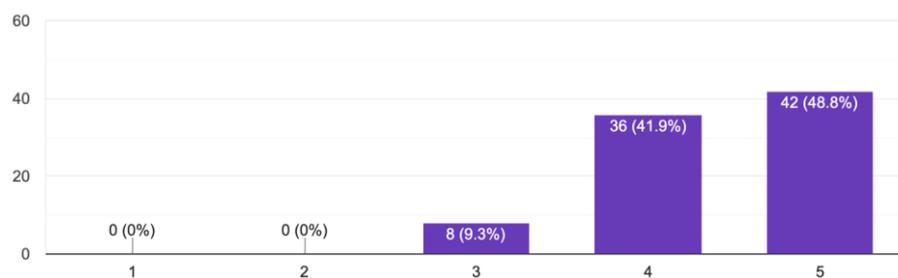
**Gambar 4. 4 Diagram Harapan Kenyamanan Ruangan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 2. Peralatan Servis Ban

Dalam melakukan servis tentu bengkel harus mempunyai peralatan yang memadai.

Peralatan servis ban  
86 responses



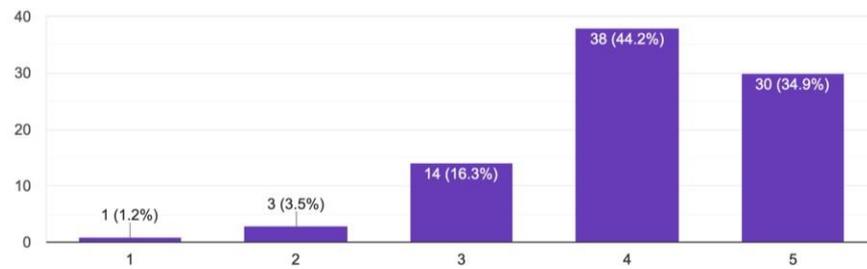
**Gambar 4. 5 Diagram Harapan Peralatan Servis Ban**

Sumber : Penulis, 2023.

## 3. Karyawan yang Berpenampilan Rapi dan Menarik

Tidak hanya dari tempat, fasilitas, dan lainnya faktor yang lain seperti kerapian daripada setiap pekerja bengkel tentu harus profesional dan juga rapi hal ini tentu mempengaruhi apakah konsumen merasa bengkel ini tepat atau tidak.

Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik  
86 responses



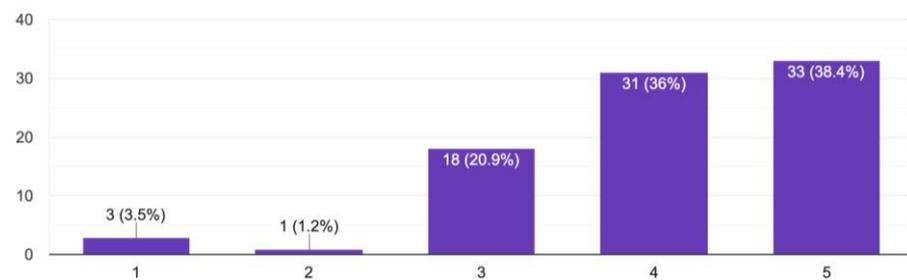
**Gambar 4. 6 Diagram Harapan Penampilan Karyawan**

Sumber : Penulis, 2023.

#### 4. Ketersediaan Tempat Cuci Tangan yang Bersih

Fasilitas seperti tempat cuci tangan juga penting, apalagi membahas mengenai bengkel yang banyak melakukan servis dalam hal itu fasilitas seperti ini di anggap penting.

Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih  
86 responses



**Gambar 4. 7 Diagram Harapan Ketersediaan Wastafel**

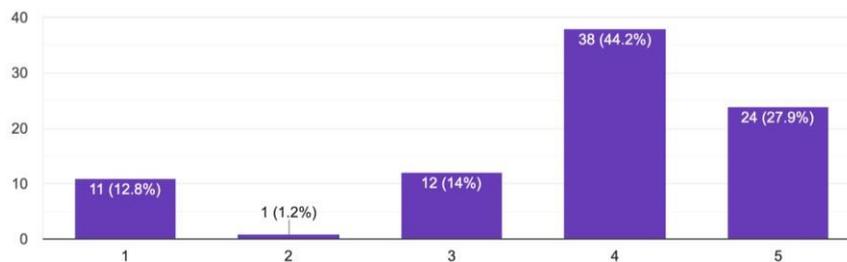
Sumber : Penulis, 2023.

#### 5. Ketersediaan Tempat Ibadah (Mushola) yang Bersih

Fasilitas seperti mushola yang merupakan tempat untuk berdoa harus tersedia agar konsumen tidak terbebani dengan jam kedatangan mereka, sehingga bisa leluasa memakai jasa servis dari bengkel.

#### Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih

86 responses



**Gambar 4. 8 Diagram Harapan Ketersediaan Tempat Ibadah**

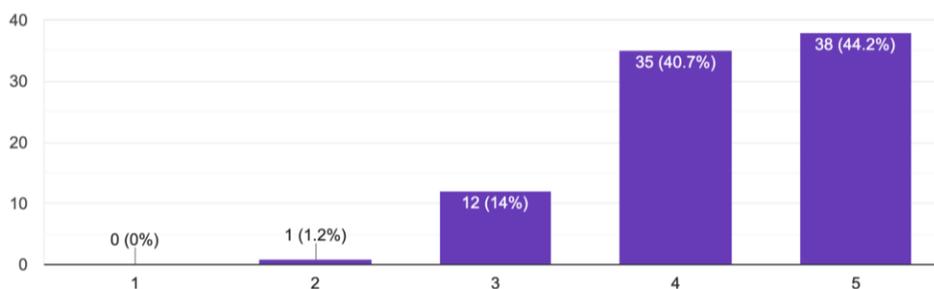
Sumber : Penulis, 2023.

#### 6. Memberikan servis ban dengan cepat

Kegiatan atau produk utama dari bengkel adalah jasanya. Maka dari itu grafik yang ada pasti menunjukkan angka yang tinggi pada hal ini.

#### Memberikan servis ban dengan cepat

86 responses

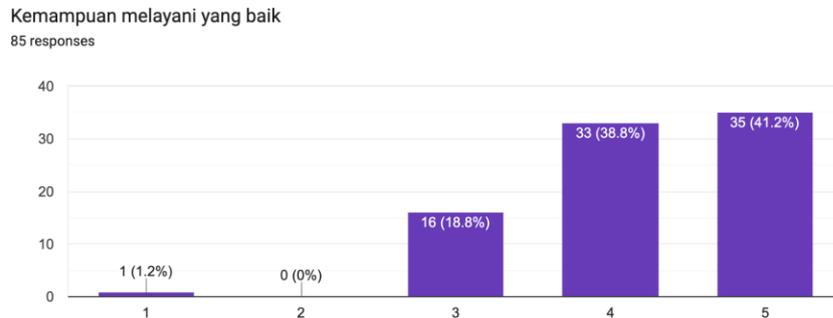


**Gambar 4. 9 Diagram Harapan Kecepatan Servis**

Sumber : Penulis, 2023.

## 7. Kemampuan Melayani yang Baik

Pelayanan yang diharapkan oleh orang-orang pasti tinggi apalagi dalam hal servis.



**Gambar 4. 10 Diagram Harapan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 8. Kemampuan Karyawan Dalam Menjawab Pertanyaan Pelanggan

Dalam hal ini tentu setiap anggota harus mampu menjawab karena hal ini juga memberikan rasa percaya dan aman kepada para pelanggan dalam mempercayakannya kepada pihak bengkel.



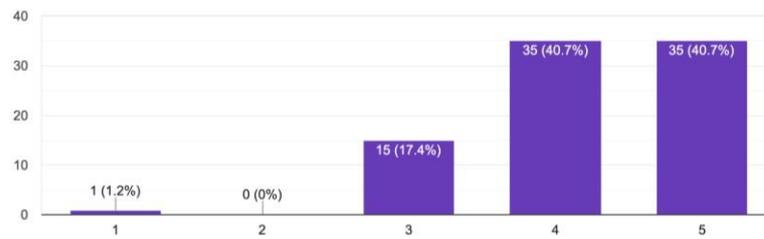
**Gambar 4. 11 Diagram Harapan Menjawab Pertanyaan Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 9. Memberikan Pelayanan Tepat Waktu Kepada Pelanggan

Estimasi yang diberikan oleh pihak bengkel tentu penting karena pelanggan memiliki berbagai kesibukan masing-masing yang dilakukan. Maka ketepatan dalam memberikan estimasi waktu sangatlah penting

Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan  
86 responses



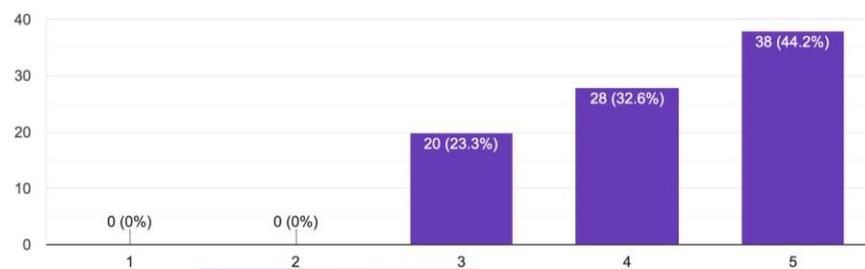
**Gambar 4. 12 Diagram Harapan Kecepatan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 10. Respon yang Cepat Saat Menerima Keluhan Dari Pelanggan

Dalam hal ini tentu semua orang ingin didengar terlebih mengenai keluhan danlainnya.

Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan  
86 responses



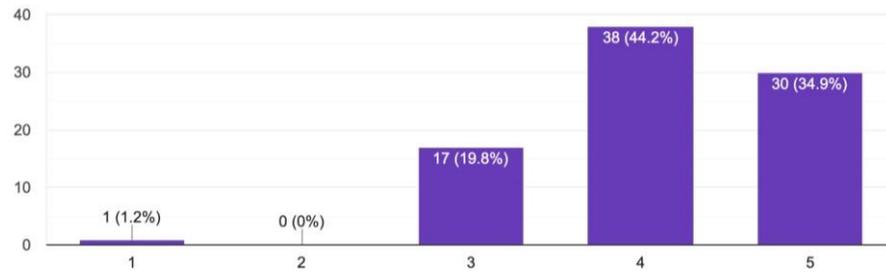
**Gambar 4. 13 Diagram Harapan Respon Keluhan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 11. Karyawan Segera Meminta Maaf Jika Terjadi Kesalahan

Salah satu bentuk tanggung jawab adalah dengan melakukan permintaan maaf kepada pelanggan dalam hal masalah yang disebabkan oleh pihak bengkel seperti dalam kesalahan dalam ketidak tepatan mengenai estimasi waktu yang ada.

Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan  
86 responses



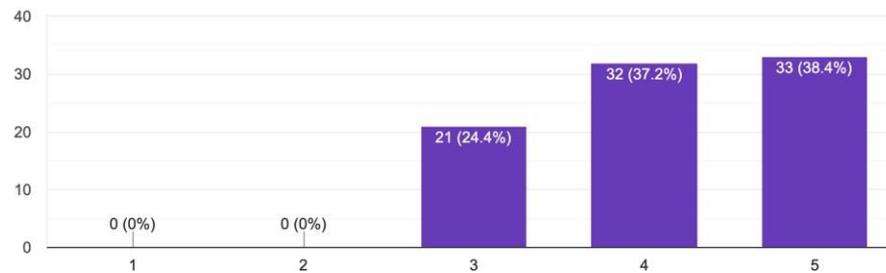
**Gambar 4. 14 Diagram Harapan Karyawan Terhadap Kesalahan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 12. Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Setiap Permintaan Pelanggan

Kesigapan setiap anggota bengkel penting karena tidak tau apa dan seberapa banyak nantinya masalah ataupun pekerjaan yang akan dihadapi oleh pihak bengkel maka setiap anggota harus sigap.

Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan  
86 responses



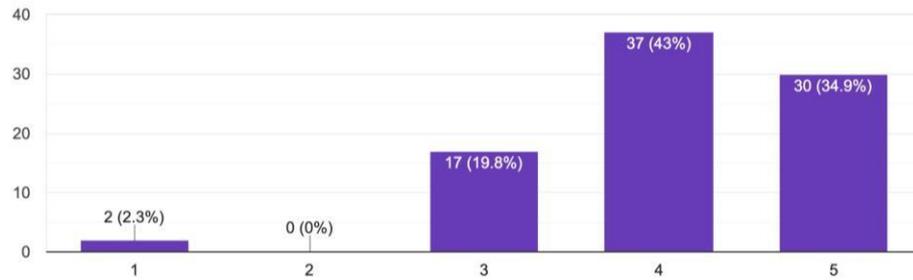
**Gambar 4. 15 Diagram Harapan Kesigapan Karyawan.**

Sumber : Penulis, 2023.

## 13. Kecepatan Karyawan Dalam Mengerjakan Mobil

Kecepatan yang ada harus dipertahan agar bisa memberikan estimasi waktu seakurat mungkin kepada pelanggan, juga harus konsisten agar tidak merugikan pelanggan terkait masalah waktu.

Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil  
86 responses



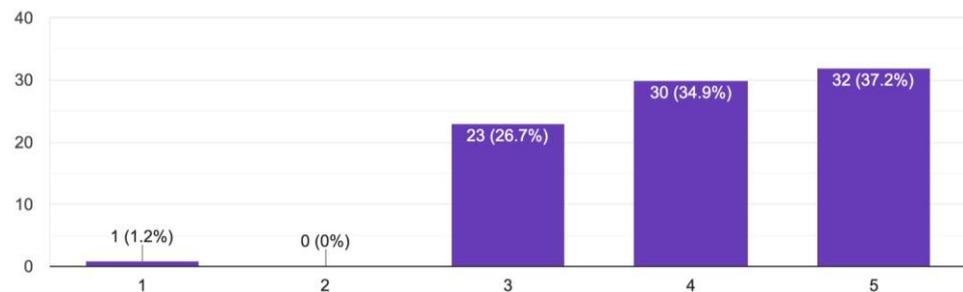
**Gambar 4. 16 Diagram Harapan Kecepatan Karyawan**

Sumber : Penulis, 2023.

#### 14. Kasir yang Cepat dan Tepat Dalam Melayani Proses Pembayaran

Dalam melakukan pembayaran umumnya harus diperiksa oleh kedua belah pihak, dari pihak kasir harus mampu teliti dalam hal ini karena menyangkut jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan yang telah mempercayakan kendaraannya kepada pihak bengkel.

Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran  
86 responses



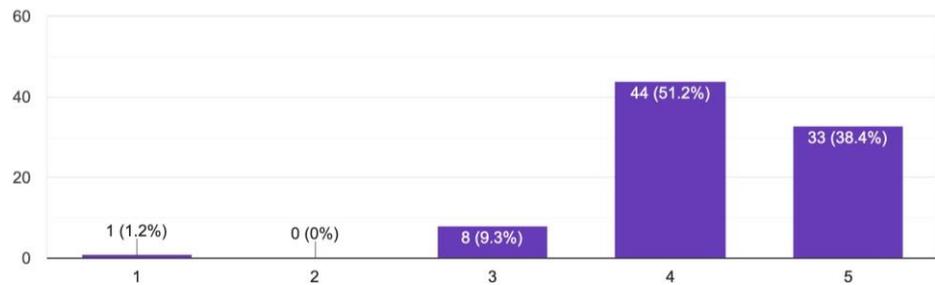
**Gambar 4. 17 Diagram Harapan Kesigapan Kasir**

Sumber : Penulis, 2023.

#### 15. Pihak Mulia Ban Memberikan Jaminan Atas Pelayanan yang Diberikan

Dalam hal servis apalagi dalam konteks kendaraan, adanya jaminan mengenai servis sangat penting.

Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan  
86 responses



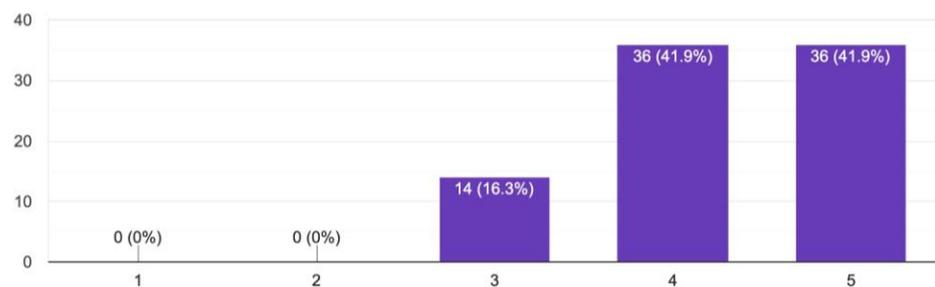
**Gambar 4. 18 Diagram Harapan Jaminan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 16. Karyawan Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Dalam servis, pihak bengkel baik karyawan sampai pada kasir tentu harus memberikan rasa nyaman tenang hal ini berkaitan dengan kepercayaan yang adadalam pelanggan. Hal ini tentu harus ada agar pelanggan bisa mempercayai dan menyerahkan kendaraan kepada pihak bengkel.

Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan  
86 responses



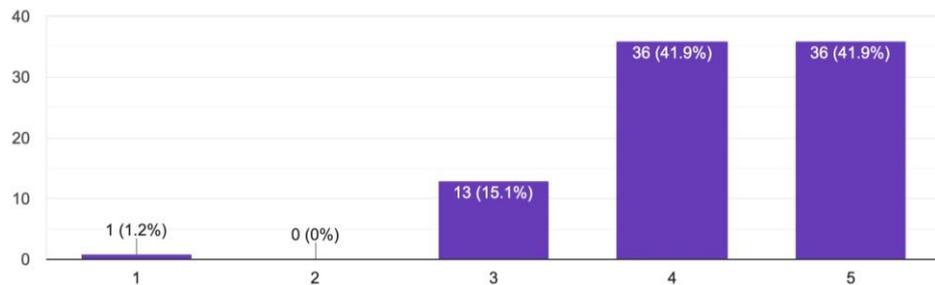
**Gambar 4. 19 Diagram Harapan Kepercayaan Kepada Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 17. Pelanggan Merasa Aman Saat Akan Melakukan Transaksi Pembayaran

Dalam transaksi tentu harus menggunakan metode yang sudah umum, yang dapat dipercaya agar pelanggan merasa aman dalam melakukan pembayaran.

Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran  
86 responses



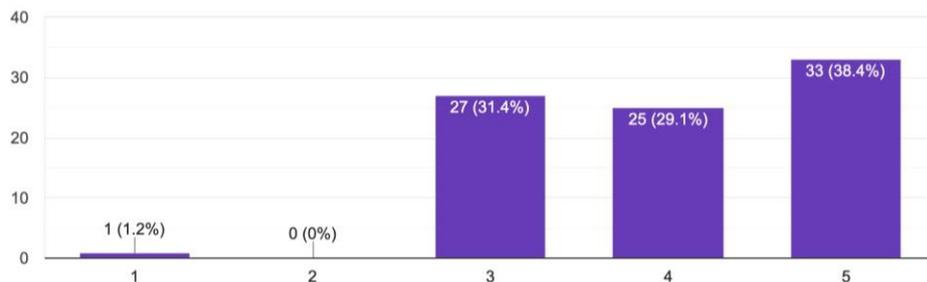
**Gambar 4. 20 Diagram Harapan Keamanan Transaksi**

Sumber : Penulis, 2023.

## 18. Karyawan yang Memberikan Info Produk Yang Tersedia dan Info Tentang Promo

Dalam mengeluarkan keuangan tentu semua orang sangat penuh perhitungan, agar tidak merasa rugi tentu pihak bengkel harus informatif mengenai harga yang ada terutama pada promo, bonus, dan lainnya.

Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo  
86 responses



**Gambar 4. 21 Diagram Harapan Konsumen Terhadap Info dan Promo Produk**

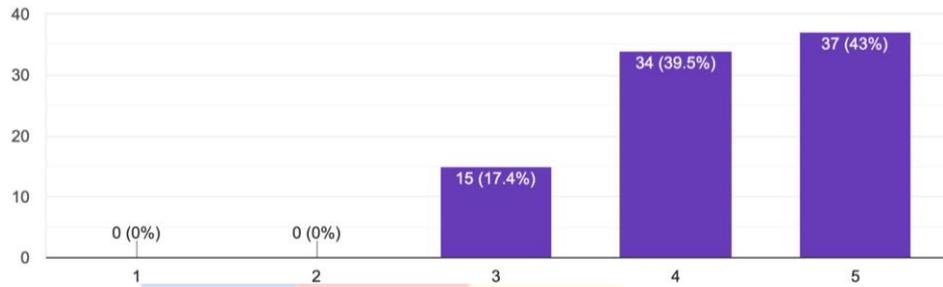
Sumber : Penulis, 2023.

## 19. Karyawan yang Menarima Pelanggan Dengan Sapa, Senyum dan

## Ramah

Hal ini menjadi kunci utama dari rasa percaya dan nyaman yang nantinya akan didapatkan pelanggan, tentu hal pertama yang dilihat pelanggan adalah karyawan. Maka dari itu untuk first impression yang penting adalah menyapa dengan senyum juga ramah.

karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah  
86 responses



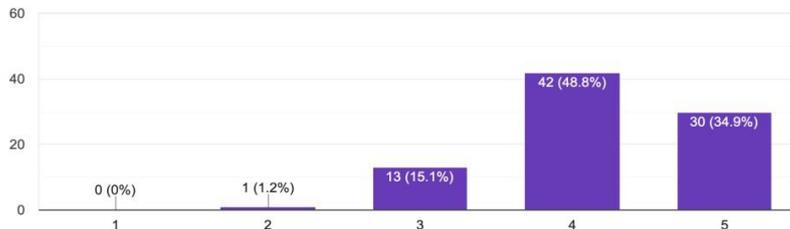
**Gambar 4. 22 Diagram Harapan Karyawan Menerima Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 20. Kemampuan Karyawan Memperlakukan Pelanggan Dengan Penuh Perhatian

Dalam hal ini pihak bengkel juga harus memeriksa apa saja kebutuhan dari kendaraan para pelanggan. Tidak jarang pelanggan tidak tau apa yang penting dan sebaiknya di servis dalam kendaraan mereka. maka itu adalah peranan penting pihak bengkel dalam melakukan penyampaian kepada pelanggan

Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian  
86 responses



**Gambar 4. 23 Diagram Harapan Kemampuan Karyawan Terhadap Pelanggan**

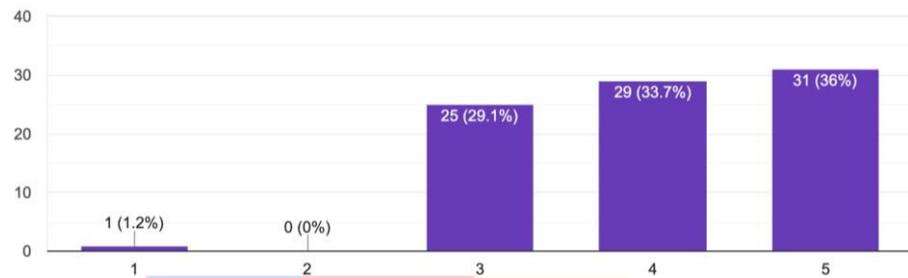
Sumber : Penulis, 2023.

## 21. Perhatian Terhadap Kritik dan Saran yang Diberikan Oleh

## Pelanggan

Kritik dan saran yang biasa diabaikan oleh orang ternyata memiliki manfaat yang penting. Terlebih dalam membangun juga mengembangkan bengkel yang baik, tentu hal ini harus diperhatikan secara khusus oleh pihak bengkel.

Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan  
86 responses



**Gambar 4. 24 Diagram Harapan Perhatian Kritik dan Saran**

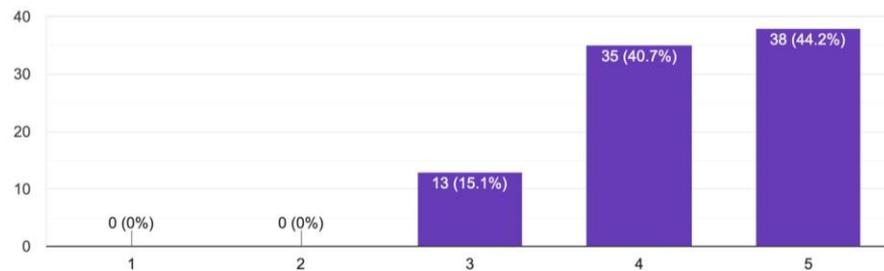
Sumber : Penulis, 2023.

## 22. Kesungguhan Karyawan Dalam Mengutamakan Kepentingan

### Pelanggan

Kepentingan pelanggan merupakan prioritas dari pihak bengkel. Maka dari itu kami pasti akan melakukan semua sesuai dengan kepentingan pelanggan.

Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan  
86 responses



**Gambar 4. 25 Diagram Harapan Kesungguhan Karyawan**

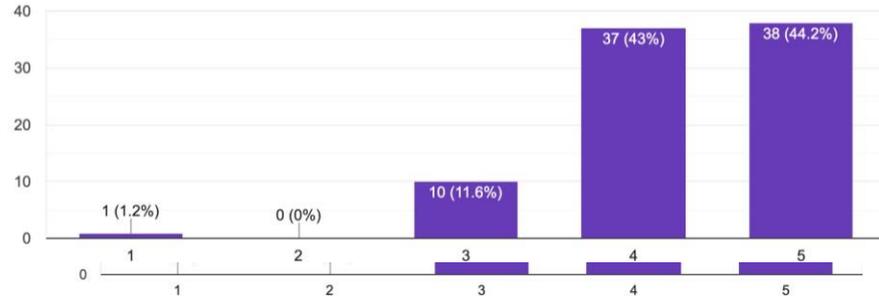
Sumber : Penulis, 2023.

#### 4. Pertanyaan Kenyataan

##### 1. Toilet yang nyaman dan bersih

Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan

86 responses



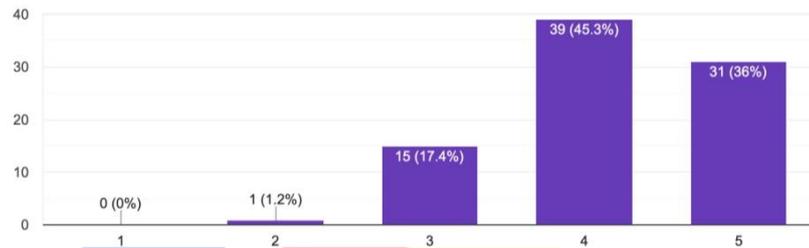
Gambar 4. 26 Diagram Kenyataan Fasilitas Pendukung

Sumber : Penulis, 2023

##### 2. Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar

Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar

86 responses



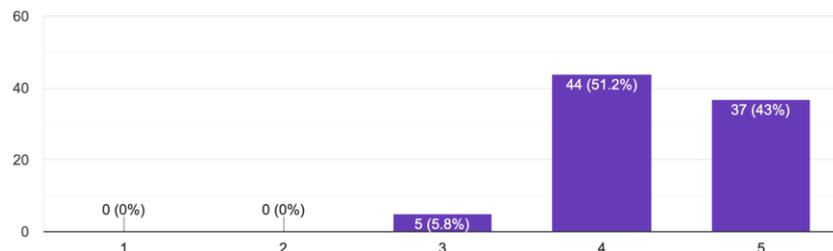
Gambar 4. 27 Diagram Kenyataan Pemilihan Musik

Sumber : Penulis, 2023.

##### 3. Tersedianya Fasilitas Penunjang

Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)

86 responses



Gambar 4. 28 Diagram Kenyataan Tersedianya Fasilitas Penunjang

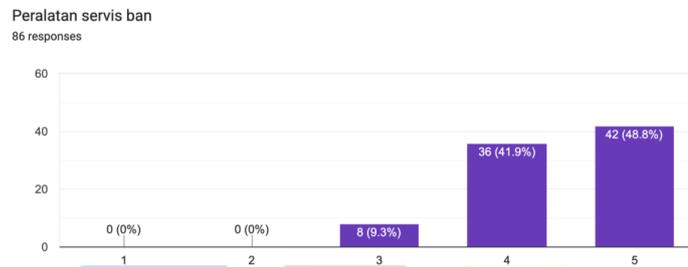
Sumber : Penulis, 2023.

##### 4. Kebersihan, Kerapian, Kenyamanan ruangan

**Gambar 4. 29 Diagram Kenyataan Kenyamanan Ruangan**

Sumber : Penulis, 2023.

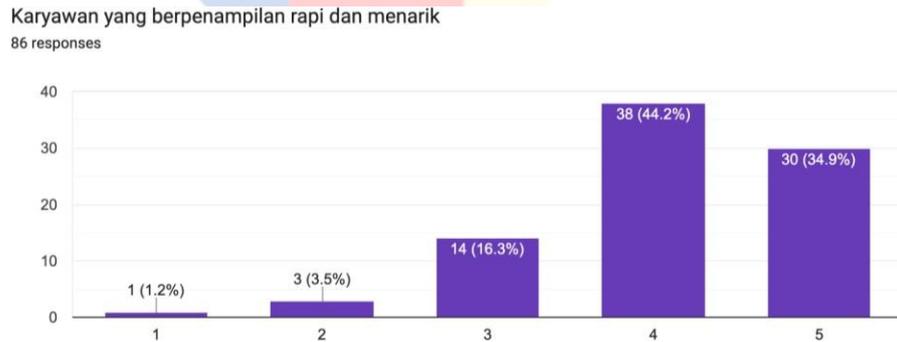
**5. Peralatan Servis Ban**



**Gambar 4. 30 Diagram Kenyataan Peralatan Servis Ban**

Sumber : Penulis, 2023.

**6. Karyawan yang Berpenampilan Rapi dan Menarik**

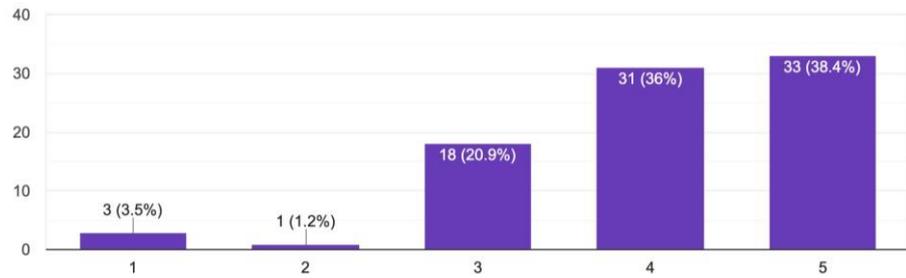


**Gambar 4. 31 Diagram Kenyataan Penampilan Karyawan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 7. Ketersediaan Tempat Cuci Tangan yang Bersih

Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih  
86 responses

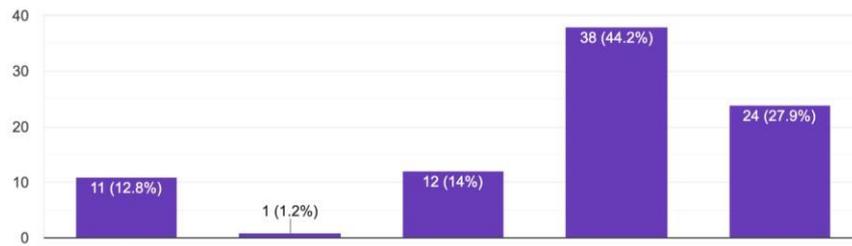


Gambar 4. 32 Diagram Kenyataan Ketersediaan Wastafel

Sumber : Penulis, 2023.

## 8. Ketersediaan Tempat Ibadah (Mushola) yang Bersih

Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih  
86 responses

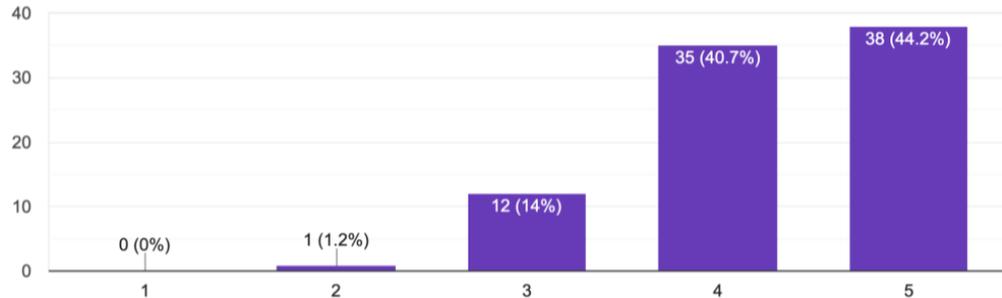


Gambar 7. 33 Diagram Kenyataan Ketersediaan Tempat Ibadah

Sumber : Penulis, 2023.

## 9. Memberikan servis ban dengan cepat

Memberikan servis ban dengan cepat  
86 responses

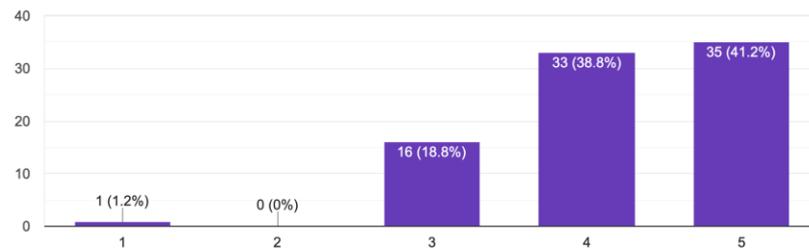


**Gambar 4. 34 Diagram Kenyataan Kecepatan Servis**

Sumber : Penulis 2023

## 10. Kemampuan Melayani yang Baik

Kemampuan melayani yang baik  
85 responses

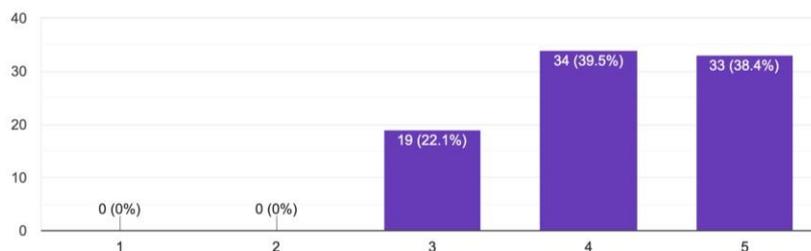


**Gambar 4. 35 Diagram Kenyataan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 11. Kemampuan Karyawan Dalam Menjawab Pertanyaan Pelanggan

Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan  
86 responses



**Gambar 4. 36 Diagram Kenyataan Menjawab Pertanyaan Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 12. Memberikan Pelayanan Tepat Waktu Kepada Pelanggan



**Gambar 4. 37 Diagram Kenyataan Kecepatan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 13. Respon yang Cepat Saat Menerima Keluhan Dari Pelanggan



**Gambar 4. 38 Diagram Kenyataan Respon Keluhan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 14. Karyawan Segera Meminta Maaf Jika Terjadi Kesalahan

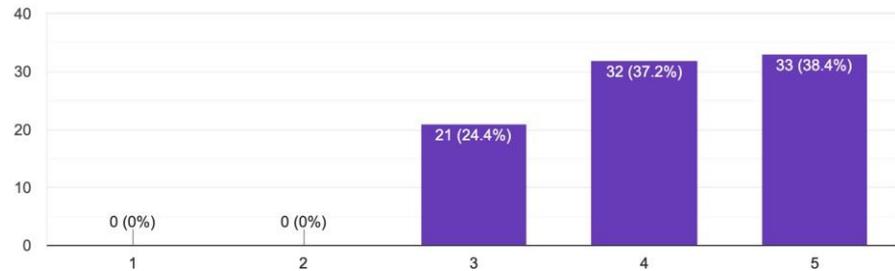


**Gambar 4. 39 Diagram Harapan Kenyataan Terhadap Kesalahan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 15. Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Setiap Permintaan Pelanggan

Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan  
86 responses

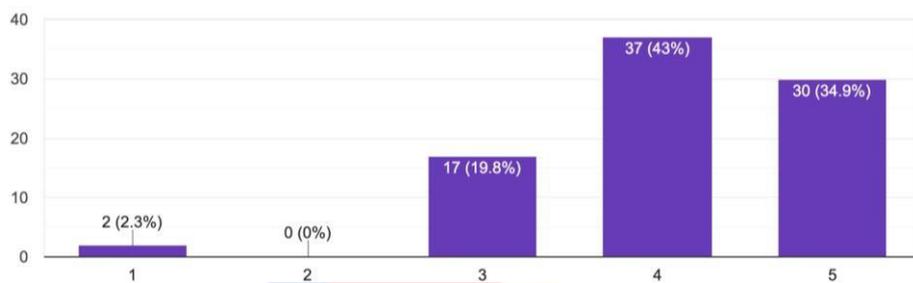


**Gambar 4. 40 Diagram Kenyataan Kesigapan Karyawan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 16. Kecepatan Karyawan Dalam Mengerjakan Mobil

Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil  
86 responses



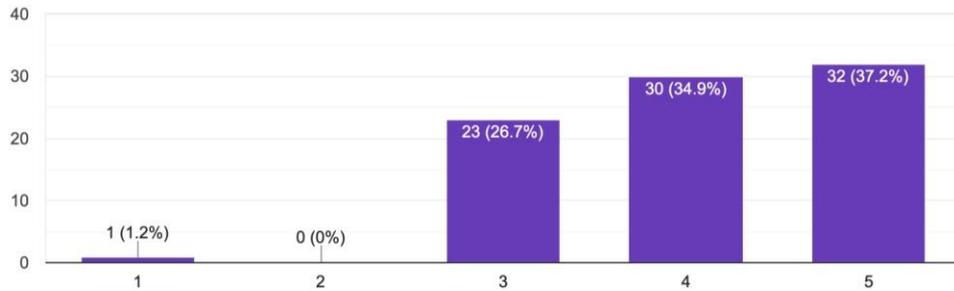
**Gambar 4. 41 Diagram Kenyataan Kecepatan Karyawan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 17. Kasir yang Cepat dan Tepat Dalam Melayani Proses Pembayaran

Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran

86 responses



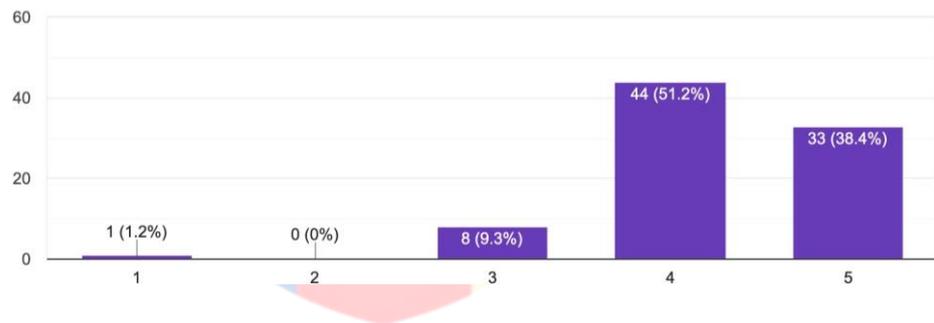
**Gambar 4. 42 Diagram Kenyataan Kesigapan Kasir**

Sumber : Penulis, 2023.

## 18. Pihak Mulia Ban Memberikan Jaminan Atas Pelayanan yang Diberikan

Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan

86 responses

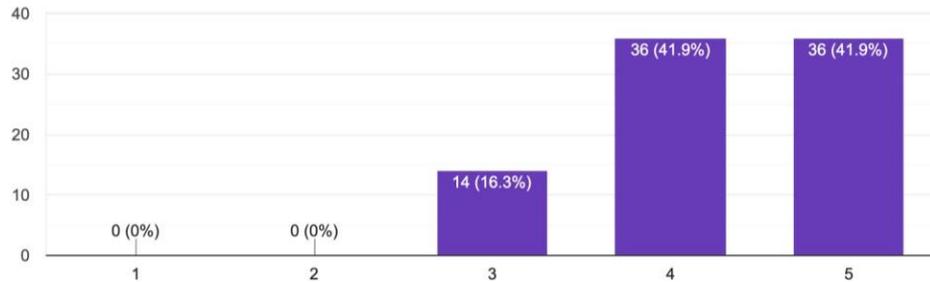


**Gambar 4. 43 Diagram Kenyataan Jaminan Pelayanan**

Sumber : Penulis, 2023.

## 19. Karyawan Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan  
86 responses

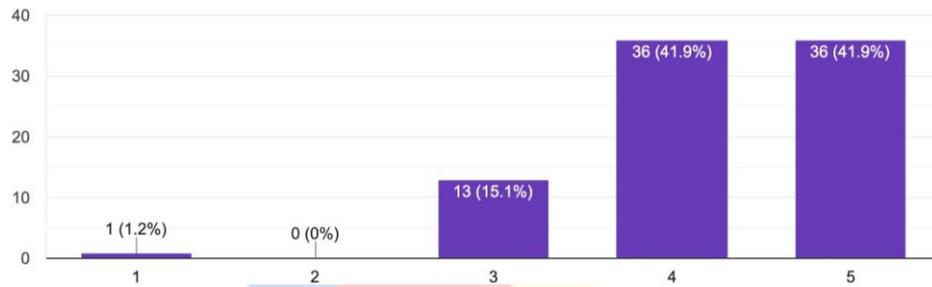


Gambar 4. 44 Diagram Kenyataan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Sumber : Penulis, 2023.

## 20. Pelanggan Merasa Aman Saat Akan Melakukan Transaksi Pembayaran

Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran  
86 responses

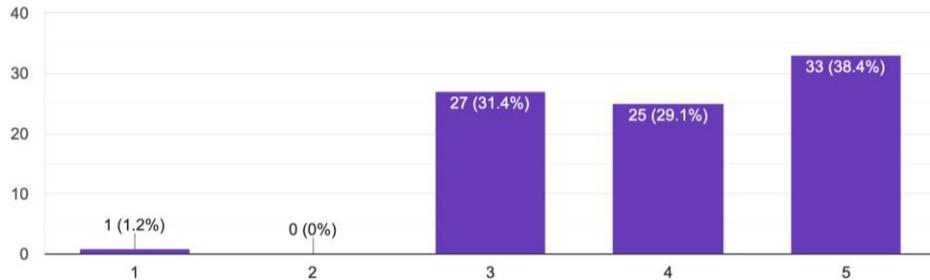


Gambar 4. 45 Diagram Kenyataan Keamanan Transaksi

Sumber : Penulis, 2023.

## 21. Karyawan yang Memberikan Info Produk Yang Tersedia dan Info Tentang Promo

Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo  
86 responses

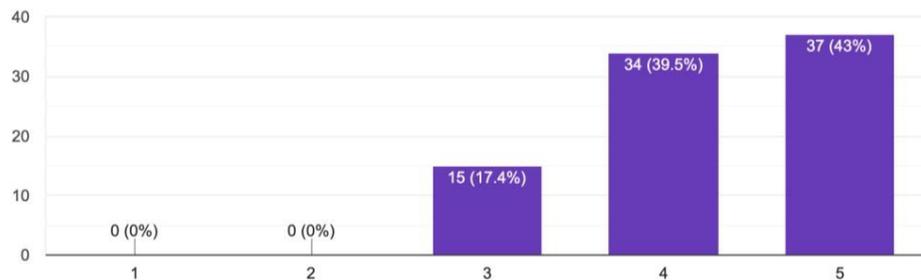


**Gambar 4. 46 Diagram Kenyataan Konsumen Terhadap Info dan Promo Produk**

Sumber : Penulis, 2023.

## 22. Karyawan yang Menarima Pelanggan Dengan Sapa, Senyum dan Ramah

karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah  
86 responses

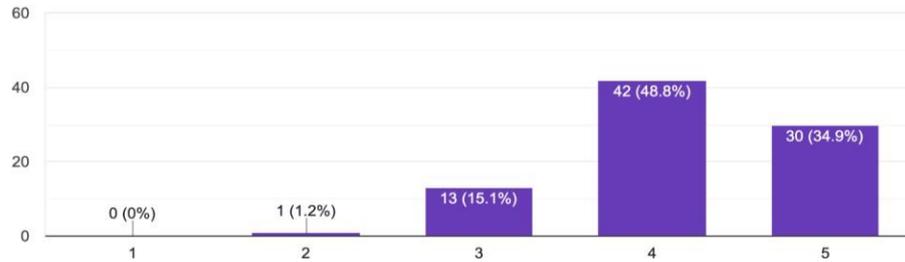


**Gambar 4.48 Diagram Kenyataan Karyawan Menerima Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

### 23. Kemampuan Karyawan Memperlakukan Pelanggan Dengan Penuh Perhatian

Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian  
86 responses

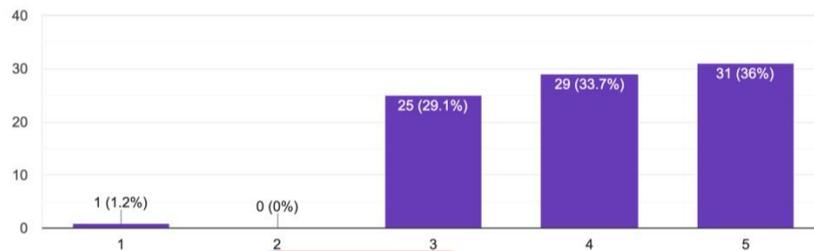


**Gambar 4. 47 Diagram Kenyataan Kemampuan Karyawan Terhadap Pelanggan**

Sumber : Penulis, 2023.

### 24. Perhatian Terhadap Kritik dan Saran yang Diberikan Oleh Pelanggan

Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan  
86 responses

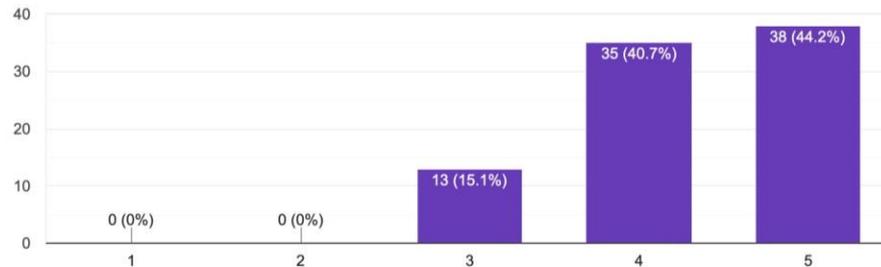


**Gambar 4. 48 Diagram Kenyataan Perhatian Kritik dan Saran**

Sumber : Penulis, 2023.

## 25. Kesungguhan Karyawan Dalam Mengutamakan Kepentingan Pelanggan

Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan  
86 responses



Gambar 4. 49 Diagram Kenyataan Kesungguhan Karyawan

Sumber : Penulis, 2023.

### 4.1.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Mulia Ban

| No              | Atribut   | Rata-rata harapan | Rata-rata kenyataan |
|-----------------|---|-------------------|---------------------|
| <i>Tangible</i> |   |                   |                     |
| 1               | Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih | 4.21              | 4.34                |
| 2               | Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar            | 4.16              | 4.28                |
| 3               | Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)            | 4.37              | 4.33                |
| 4               | Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan                    | 4.29              | 4.42                |
| 5               | Peralatan servis ban  | 4.40              | 4.36                |
| 6               | Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik                | 4.08              | 4.21                |
| 7               | Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih      | 4.05              | 4.13                |

|                       |  |      |      |
|-----------------------|--|------|------|
| 8                     | Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih                 | 3.73 | 4.13 |
| <b>Reliability</b>    |  |      |      |
| 1                     | Memberikan servis ban dengan cepat                               | 4.28 | 4.28 |
| 2                     | Kemampuan melayani yang baik                                     | 4.14 | 4.31 |
| 3                     | Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan           | 4.16 | 4.24 |
| 4                     | Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan                | 4.20 | 4.27 |
| <b>Responsiveness</b> |  |      |      |
| 1                     | Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan           | 4.21 | 4.28 |
| 2                     | Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan              | 4.12 | 4.31 |
| 3                     | Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan    | 4.14 | 4.13 |
| 4                     | Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil                       | 4.08 | 4.33 |
| <b>Assurance</b>      |  |      |      |
| 1                     | Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran      | 4.07 | 4.22 |
| 2                     | Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan | 4.26 | 4.38 |

|                |   |             |             |
|----------------|---|-------------|-------------|
| 3              | Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan                    | 4.26        | 4.22        |
| 4              | Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran            | 4.23        | 4.28        |
| <i>Empathy</i> |   |             |             |
| 1              | Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo | 4.03        | 4.20        |
| 2              | karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah            | 4.26        | 4.27        |
| 3              | Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian         | 4.17        | 4.36        |
| 4              | Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan         | 4.03        | 4.15        |
| 5              | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan             | 4.29        | 4.27        |
|                | <b>rata-rata</b>  | <b>4.17</b> | <b>4.27</b> |

**Tabel 4. 1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Mulia Ban**

Sumber : Penulis

### **Dimensi Tangible**

Dapat dilihat dalam data yang ada, hampir semua dari Tangible ini sudah dapat melampaui harapan dari pada para customer. Tetapi perlu diperhatikan lagi dalam fasilitas pendingin ataupun sirkulasi udara dan menambah perlatan atau mesin untuk kebutuhan servis.

### **Dimensi Reliability**

Dalam dimensi ini, dapat dilihat dari data di atas bahwa semua sudah cukup baik serta harus di pertahankan bahkan dikembangkan agar dapat lebih melampaui dari kebutuhan pelanggan.

### **Dimensi Responsiveness**

Dari data di atas dapat dilihat bahwa hampir semua aspek melampaui harapan dari pada setiap pelanggan, akan tetapi perlu diperhatikan dalam kesigapan pelayanan dalam melayani.

### **Dimensi Assurance**

Dari data di atas terbilang hampir semua terpenuhi hanya saja harus lebih diperhatikan dalam membangun kepercayaan antara pelanggan dan karyawan.

### **Dimensi Empathy**

Dari data di atas sudah terbilang cukup bagus akan tetapi harus lebih memperhatikan dalam kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan.

#### **4.1.2 Tingkat Kesesuaian Mulia Ban**

| No | Atribut   | Harapan | Kenyataan | TKi(%)  |
|----|---|---------|-----------|---------|
| 1  | Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih | 362     | 373       | 103,4%  |
| 2  | Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar            | 358     | 368       | 102,79% |
| 3  | Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)            | 376     | 372       | 98,94%  |
| 4  | Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan                    | 369     | 380       | 102,98% |
| 5  | Peralatan servis ban  | 378     | 375       | 99,21%  |
| 6  |   | 351     | 362       | 103,13% |

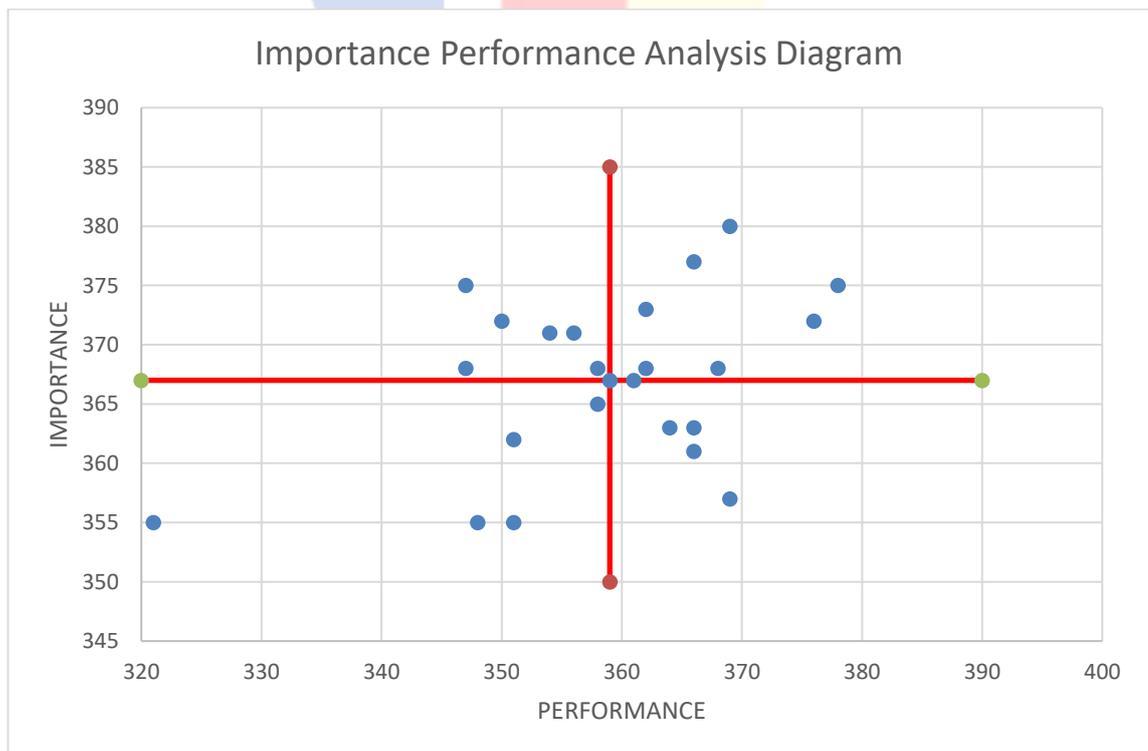
|  |                                      |  |  |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|
|  | Karyawan yang berpenampilan rapi dan |  |  |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|

|    |  |     |     |         |
|----|--|-----|-----|---------|
|    | menarik  |     |     |         |
| 7  | Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih           | 348 | 355 | 102,01% |
| 8  | Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih                 | 321 | 355 | 110,59% |
| 9  | Memberikan servis ban dengan cepat                               | 368 | 368 | 100,00% |
| 10 | Kemampuan melayani yang baik                                     | 356 | 371 | 104,21% |
| 11 | Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan           | 358 | 365 | 101,96% |
| 12 | Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan                | 361 | 367 | 101,66% |
| 13 | Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan           | 362 | 368 | 101,66% |
| 14 | Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan              | 354 | 371 | 104,80% |
| 15 | Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan    | 356 | 355 | 99,72%  |
| 16 | Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil                       | 351 | 372 | 105,98% |
| 17 | Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran      | 350 | 363 | 103,71  |
| 18 | Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan | 366 | 377 | 103,01% |
| 19 | Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan           | 366 | 363 | 99,18%  |

|                              |   |         |     |         |
|------------------------------|---|---------|-----|---------|
| 20                           | Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran            | 364     | 368 | 101,10% |
| 21                           | Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo | 347     | 361 | 104,03% |
| 22                           | karyawan yang menerima pelanggan dengansapa, senyum dan ramah             | 366     | 367 | 100,27% |
| 23                           | Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian         | 359     | 375 | 104,46% |
| 24                           | Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan         | 347     | 357 | 102,88% |
| 25                           | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan             | 369     | 367 | 99,46%  |
| Rata rata tingkat kesesuaian |   | 102,43% |     |         |

**Tabel 4. 2 Tingkat Kesesuaian Mulia Ban**

Sumber : Penulis



**Tabel 4. 3 Tabel Importance Performance Analysis**

Sumber : Penulis



Tabel di atas menunjukkan tingkat kesesuaian, nilai ini di dapat dari hasil bagi tingkat kinerja dibagi dengan tingkat kepentingan, kemudian dikalikan 100%. Menurut Supranto (2006) jika tingkat kinerja di bawah kepentingan maka pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas. Atribut yang paling tinggi juga melampaui harapan dari konsumen yaitu kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil. Sedangkan yang paling rendah adalah aspek fasilitas seperti ac ataupun kipas yang artinya harus menambah fasilitas untuk sirkulasi udara di Mulia Ban. Lodhita, dkk (2014) memaparkan bahwasannya, jika nilai persentase sebuah atribut 80-100% maka atribut tersebut dapat dikatakan telah memenuhi ekspektasi konsumen namun perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan jika nilai persentase di atas 100% maka diartikan kinerja atribut melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika persentase atribut dibawah 80%, menandakan atribut kurang memuaskan dan harus ditingkatkan.

Dari 25 atribut di atas mengenai tingkat kesesuaian Mulia Ban dapat dilihat ada 6 atribut yang nilainya melebihi 100% dan 19 atribut lainnya dengan nilai di atas 80% hingga 100% menandakan bahwa Mulia Ban sudah memberikan kinerja sesuai ekspektasi yang diharapkan konsumen.