

PENINGKATAN KUALITAS BENGKEL ANNUR SUKOHARJO



ARTIKEL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Kelulusan Strata 1
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh
Muh Nur Rokhim

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
2025

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL

Nama : Muh Nur Rokhim
NIM : 18110013
Program Studi : S1- Manajemen
Judul : Peningkatan Kualitas Bengkel Annur Sukoharjo

Disetujui dan disahkan:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 April 2025

Pembimbing,

Aditya Liliyan, SM.B., M.M
NIDN. 0606118902

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.
NIDN. 0606069402

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL ANNUR MOTOR SUKOHARJO

Muh. Nur Rokhim

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE)

A. PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan harus memiliki strategi atau kiat untuk mendapatkan kepuasan sendiri dari hati konsumen. Tingginya persaingan antara cabang usaha, menjadikan sebuah perusahaan harus tetap fokus memikirkan strategi untuk membuat usaha yang dijalani tetap konsisten. Persaingan antar cabang usaha yang makin banyak, dibedakan dengan beberapa penilaian dari konsumen tentang bagaimana system pelayanan yang diberikan. Saat ini, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari suatu usaha. Hal tersebut dikarenakan, kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan beberapa aspek yang terkait dengan manajemen suatu usaha. Konsumen yang semakin selektif, akan lebih memperhatikan tingkat pelayanan suatu usaha untuk dipertimbangkan melakukan transaksi lebih lanjut (Mahira et al., 2021).

Kualitas pelayanan akan memberikan peran penting dalam dunia pemasaran sebuah usaha. Strategi pemasaran yang saat ini berorientasi ke pelanggan, menjadikan pelaku usaha untuk memahami dan memikirkan bagaimana cara memberikan servis pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan tersendiri dan melakukan pembelian kembali. Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan sebuah wujud kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi ekspektasi dari pelanggan. Ekspektasi dan harapan pelanggan merupakan sebuah faktor yang penting untuk menjalin hubungan yang intens antara cabang usaha dan pelanggan (Veronica, 2017).

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah evaluasi yang digunakan untuk menimbulkan rasa loyalitas dalam diri pelanggan karena sebuah pelayanan yang diberikan. Tingginya persaingan dan banyaknya cabang usaha yang serupa, menjadikan tempat usaha harus lebih berpikir tentang strategi pelayanan yang tepat. Seperti halnya di tempat usaha bengkel motor Annur. Banyaknya bengkel

yang serupa yang terletak di wilayah Gonilan, menjadikan bengkel tersebut harus memiliki ciri khas yang tidak bisa terbantahkan oleh bengkel-bengkel yang lain. Sebuah usaha juga harus memperhatikan target pemasaran yang ingin dicapai. Ketika tempat usaha sudah mengetahui target usaha, cara atau strategi pelayanan dapat disesuaikan dengan usia atau *gender* dari pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik. Seperti halnya dari bengkel motor Annur. Bengkel Annur yang memiliki tempat strategi diantara kampus dan dikelilingi oleh beberapa tempat tinggal dari mahasiswa, jelas memiliki target penjualan yaitu mahasiswa. Mahasiswa yang pada umumnya berada diusia yang masih muda, cenderung memilih bengkel untuk mempercayakan kendaraannya berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh beberapa teman. Dalam hal ini, peran kualitas pelayanan arus tetap dimainkan. Kualitas pelayanan akan berdampak baik dalam suatu usaha untuk meninggalkan kesan rekomendasi yang baik dan bermanfaat untuk kelangsungan hidup dari usaha tersebut (Kalebos, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan respon pelanggan terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan, (2) mendeskripsikan kepuasan pelanggan atas pelayanan dan hasil yang diberikan di Bengkel Annur Motor. Urgensi penelitian ini adalah pelanggan tidak akan kembali dan melakukan pembelian kembali di bengkel yang memiliki kualitas layanan buruk. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan dan strategi bagaimana cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas menjadi lebih baik.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sebuah kata yang mengandung makna luas. Pemilihan diksi kualitas ini dihubungkan dengan konteks pelayanan yang biasa terjadi dan berhubungan dengan niaga. Kualitas pelayanan sendiri menurut (Rohaneni & Marwah, 2018) didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta bagaimana memberikan servis terbaik

dari pihak produsen ke konsumen dalam pengimbangan harapan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan juga bisa dikatakan sebagai alat untuk mengendalikan tingkat keunggulan. Hal tersebut saling berkaitan dengan satu sama lain, kualitas pelayanan yang mumpuni akan menghasilkan keunggulan yang tinggi dan menghasilkan dampak yang baik. Menurut Sangadji (2013:100) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen merupakan perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen yang berkaitan dengan persepsi mereka, sehingga kualitas pelayanan merupakan sebuah perbedaan seberapa jauh antara kenyataan dan harapan dalam pelayanan yang diterima konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan adalah sebuah keinginan yang besar bagi setiap bidang bisnis. Kepuasan konsumen dapat meningkatkan keunggulan yang berdampak kompetitif dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Menurut (Sasongko, 2021) kepuasan pelanggan merupakan sebuah alat pengukuran yang digunakan dengan indikator dimana pelanggan yang merasakan rasa puas atau nyaman terhadap barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan pelanggan dikatakan sebagai perbandingan antara harapan mengenai persepsi pelanggan berdasarkan pengalaman yang telah dirasakan.

Sedangkan menurut (Kotler & Keller, 2014) kepuasan pelanggan merupakan sebuah bentuk pengutaraan rasa senang atau kecewa yang dirasakan seorang pelanggan sebagai hasil yang diterima dari beberapa kinerja atau hasil produk yang sesuai dengan ekspektasi atau tidak sesuai dengan ekspektasi. Kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2015) juga mendefinisikan sebuah rasa puas atau ketidakpuasan pelanggan sebagai sebuah tanggapan emosional terhadap pelanggan dalam suatu produk atau jasa.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode kualitatif yang digunakan akan menghasilkan prosedur

penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa data-data dengan keterangan dari subjek, uraian kata-kata atau kalimat, bukan data yang terbatas pada angka-angka. Lokasi penelitian ini bertempat di Bengkel Annur Motor di Gonilan Sukoharjo. Instrumen pada penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dimana penelitian kualitatif ini, peneliti mengumpulkan data dengan bertanya, meminta, mendengarkan dan mengambil. Menurut (Moelong, 2014) menjelaskan bahwa peneliti sebagai alat penelitian karena memiliki ciri-ciri yang responsive dan dapat menyesuaikan diri, menekankan keutuhan, mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, memproses data secepatnya, memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasi dan menjelaskan poin penting yang ada. Subjek penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan dari Bengkel Motor Annur yang berjumlah 10 responden.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dari teknisi dan admin dari Bengkel Motor Annur. Indikator kualitas pelayanan tersebut dilihat dari *Tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini dengan cara interaktif dan terus menerus sampai selesai sehingga data yang didapatkan jenuh dan utuh. Berdasarkan Model Miles dan Huberman, aktivitas ini dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan atau memverifikasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian, peneliti mendapatkan beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan. Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan yang berkaitan dengan aspek-aspek dalam kualitas pelayanan, antara lain:

1. Respon Pelanggan terhadap Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang diinginkan untuk dideskripsikan pada penelitian ini memiliki beberapa dimensi yang menjadi ukuran bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan dapat dideskripsikan sesuai dengan harapan. Menurut (Hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat dikur menggunakan lima dimensi yang menjadi tolok ukur, antara lain: *Tangible*

(wujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsivinnes* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Aspek *Tangible* (wujud) yang dimaksudkan adalah bagaimana wujud fasilitas yang diberikan secara fisik, baik untuk pelanggan dan atas dasar kenyamanan pelanggan. Hal tersebut bisa berupa, tempat duduk, kamar mandi, tempat parkir, dan adanya admin yang memberikan pelayanan saat bertanya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan sarana dan prasarana di Bengkel Motor Annur Sukoharjo, seperti yang dikatakan oleh salah satu pelanggan dalam kutipan di bawah ini, antara lain:

“Fasilitas yang tersedia di bengkel ini untuk ukuran standar ya masih kurang kak, soalnya kadang kalau lagi rame, banyak yang tidak kebagian tempat duduk dan ada yang lesehan, jadi masalah tersebut kurang etis jika dilihat”(NA, 2025)

Hal tersebut dilihat dari aspek ruang tunggu yang masih minim dan kurang memadai, karena masih banyak pelanggan yang tidak bisa meninggalkan motornya dan harus menunggu dari awal sampai akhir harus berdiri dikarenakan tempat tunggu yang hanya satu deret atau tiga kursi saja. Aspek yang lain juga didapatkan dari kamar mandi. Kamar mandi adalah tempat yang paling krusial bagi seseorang, dan harus ada. Hal tersebut dikarenakan, berdasarkan penjelasan dan pendeskripsian dari pelanggan, kamar mandi tersebut digunakan hanya untuk staf, sedangkan pelanggan tidak diberikan fasilitas kamar mandi. Hal tersebut sangat mempengaruhi penilaian, karena menurut pelanggan, kebutuhan kamar mandi adalah hal krusial, karena kita tidak tahu kapan kebutuhan buang air itu terjadi, sehingga ketika dalam keadaan menunggu dan pelanggan ingin buang air besar atau kecil harus pergi ke toilet di POM Bensin terdekat atau bahkan kembali ke rumah atau kos masing-masing. Walaupun ada beberapa kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, pihak bengkel berusaha maksimal untuk menjelaskan dengan baik kepada pelanggan.

Aspek kedua yaitu *Realibity* (Kehandalan) disini meliputi kemampuan bagaimana pegawai atau bahkan admin dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hasil observasi yang sudah dilaksanakan, penulis mendapatkan beberapa pernyataan yang mengungkapkan tentang kehandalan dari pihak bengkel. Kualitas pelayanan yang diberikan ini berkaitan dengan keteepatan waktu yang dijanjikan dalam pelayanan. Pihak bengkel sudah memberikan pelayanan dengan baik disesuaikan dengan waktu yang telah dijanjikan. Pelayanan yang diberikan oleh teknisi atau admin dalam membantu menjelaskan dan memperbaiki motor sudah sangat baik. Hal tersebut dilihat dari bagaimana penjelasan teknisi dalam menangani motor yang sedang diperbaiki dan memberikan penjelasan tentang kerusakan yang tersedia, sehingga teknisi tidak langsung bekerja secara egois, akan tetapi melibatkan pelanggan dalam pengambilan keputusan terhadap motor yang akan diperbaiki.

“Pelayanan cepat, tidak banyak tanya yang tidak penting, akan tetapi tetap konfirmasi dengan konsumen terkait tindakan yang akan dilakukan” (AS, 2025).

Hal tersebut adalah salah satu bentuk kesopanan yang harus dimiliki oleh teknisi, karena teknisi tidak boleh langsung mengganti atau memperbaiki kerusakan motor dari pelanggan tanpa didiskusikan dengan pelanggan dengan memberikan penjelasan dan perkiraan harga. Berdasarkan penjelasan yang sudah diberikan, pelanggan atau konsumen dapat berpikir dan mengambil keputusan tentang apa yang harus diperbaiki terlebih dahulu.

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan dalam bentuk bantuan agar tercipta pelayanann yang sigap dan tanggap yang dibutuhkan oleh konsumen bengkel (Putri et al., 2021). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis mendapatkan beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan daya tanggap dari pihak bengkel. Subjek penelitian atau konsumen menjelaskan bahwa pelayanan dalam memberikan penjelasan dan ketika awal masuk ke area bengkel pelanggan sudah disambut oleh

pihak admin yang mengarahkan tentang prosedur dari bengkel sampai ke tangan teknisi, sehingga pelanggan merasa puas atas daya tanggap yang diberikan oleh pihak bengkel.

“Ketika sampai di bengkel, saya langsung disambut oleh admin yang super ramah, disamping menanyakan kerusakan, teknisi juga tidak segan menjelaskan dengan saya terkait pertanyaan yang saya tanyakan, maklum perempuan tidak terlalu paham tentang otomotif(SA, 2025).

Kesigapan dari pihak bengkel juga dibuktikan dengan tanggapnya admin ketika melihat pelanggan yang berdiri. Walaupun memang kursi Panjang yang disediakan hanya satu, akan tetapi pihak bengkel mempersiapkan kursi plastik yang bisa digunakan ketika banyak pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diratukan. Beberapa fenomena ketanggapan juga dirasakan pelanggan ketika, pelanggan berusaha untuk menganalisis biaya yang akan diberikan untuk pelayanan yang diterima, dengan jelas dan rinci admin beserta keuangan membeirkan gambaran tentang biaya perbaikan yang mungkin akan dikeluarkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan dapat dengan percaya diri memperkirakan dan melakukan perbaikan dengan menyesuaikan keuangan yang ada.

Jaminan atau *Assurace* merupakan sebuah kepastian waktu tentang layanan yang diberikan. Aspek ini merupakan indikator kualitas pelayanan yang sangat krusial dan penting bagi masyarakat dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan jasa perbaikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, pelanggan atau konsumen mendapatkan kepastian waktu pengerjaan sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

“waktu pengerjaan dan hasil sangat sinkron, untuk mahasiswa seperti saya yang masih meminta uang, servis berkala tidak menjadi tanggungan yang tinggi karena murah nya biaya dan pelayanan yang bagus tanpa memakan waktu yang lama”(SA, 2025)

Hal ini sangat penting bagi pelanggan yang tidak bisa melihat secara langsung kendaraan yang sedang diperbaiki, atau ditinggal. Efisiensi waktu adalah hal yang paling banyak mendapatkan sorotan dari pelanggan,

sehingga ketika bengkel Annur sudah membeirkan kualitas pelayanan dengan estimasi waktu yang baik, maka akan memberikan kesan baik yang akan terus diingat oleh konsumen (Gultom et al., 2020).

Emphaty atau rasa kepedulian ini ditunjukkan dengan memberikan perhatian atau rasa peduli terhadap situasi dan kondisi dari pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang ada, pihak bengkel atau penyedia jasa memberikan bentuk kepedulian atau empati yang tinggi terhadap pelanggan.

“Ketika saatnya servis oli, saya harus memebawa pekerjaan dan tugas saya di bengkel, mereka melihat saya diemperan duduk disambi mengerjakan tugas, akan tetapi mereka secara sadar memebrikan saya tempat duduk dan minuman untuk saya supaya semangat, sepeduli itu mereka kak hehe”” (RA, 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, peneliti mendapatkan satu pelanggan yang membawa sedang mengerjakan tugas. Pelanggan etrsebut menjelaskan bahwa dia sangat dihargai dan diperlakukan dengan baik. Bahkan pelanggan tersebut menjelaskan bahwa dia sangat tersentuh dengan sikap pihak bengkel yang memanusiakan manusia dengan berempati ketika pelanggan tersebut tidak memiliki tempat duduk dan dikejar deadline tugas.

2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan beberapa aspek yang menandakan kualiatas layanan, sebagian besar dari pelanggan menunjukan rasa kepuasan yang didapatkan dari hasil wawancara secara langsung. Indikator kepuasan yang diberikan oleh pelanggan dengan memberikan kesan baik dan timbal balik untuk kembali ke bengkel tersebut jika memang nanti terjadi masalah. Pelanggan merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang memanusiakan manusia. Bentuk kepuasan juga dijelaskan dalam bungkusan harga yang ditetapkan. Pelanggan atau konsumen merasa apa yang dia keluarkan dalam bentuk uang setara dengan pelayanan dan hasil yang dibeirkan (Nuraeni et al., 2020).

Bagi pihak bengkel rasa kepuasan pelanggan adalah kunci untuk memperbaiki dan keberlangsungan hidup dari bengkel Annur Motor.

Hubungan yang kuat akan meningkatkan pendapatan, dan pendapatan akan memberikan efisiensi yang berkaitan dengan alat atau sumber daya manusia yang ada di Annur Motor.

E. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan yang tersedia di Bengkel Annur adalah pelayanan yang baik. Dari lima indikator kualitas pelayanan, empat indikator memiliki nominasi baik, dan satu kurang. Pelayanan yang diberikan dengan cukup baik bahkan sangat baik ada di bagian kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Keempat aspek kualitas pelayanan tersebut mendapatkan apresiasi dari pelanggan dan rasa kekaguman dari pelanggan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dengan keterbatasan yang minimal ada di bengkel tersebut. Satu aspek kualitas pelayanan yang kurang baik dapat dimaafkan atau termaafkan dan tidak menimbulkan rasa kekecewaan pada diri konsumen karena empat kualitas pelayanan sudah termaksimalkan dan memberikan kesan baik untuk pembelian kembali atau bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

F. Saran

Adapun saran yang diberikan yang berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Pihak Bengkel Annur harus lebih meningkatkan kesiapan dan kepekaan dalam menghadapi kendala yang mungkin tidak dipikirkan.
2. Perlu adanya peningkatan sarana dan perbaikan tempat yang lebih nyaman, sehingga konsumen lebih merasa nyaman dan percaya dengan kualitas.

G. Daftar Pustaka

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>

- Kalebos, F. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke saerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 489–502.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267–1283.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3795>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Journal Of Communication Education*, 15(1). <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.).
- Veronica, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

Lampiran 1

Instrumen Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama :

Umur :

Jenis Kendaraan :

No	Instrumen Wawancara
1.	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan bagi anda?
7.	Bagaimana peneilaian kamu tentang kebersihan dari Bengkel Annur?
8.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?
9.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?
10.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?
11.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?

Lampiran 2

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Navisa Alvy
Umur : 27 Tahun
Jenis Kendaraan : Honda Scoopy
Pekerjaan : Karyawan Swasta

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
1.	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Cukup memuaskan kaka. Dari awal sampai akhir terorganisir dengan baik dan dijelaskan secara rinci
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Pihak bengkel sangat komunikatif dengan kami. Mereka menjelaskan secara rinci tentang kerusakan pada kendaraan kami, dan mereka juga memberikan penjelasan kerusakan apa yang memang fatal dan kerusakan apa yang masih bisa ditoleransi, sehingga kita tidak perlu khawatir akan biaya yang membengkak.
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Sangat puas, karena mereka mengerjakan tugas sesuai dengan kerumitan, dan tingkat keuslitan. Selama ini saya tidak pernah merasa terabaikan dan mereka juga akan menjelaskan ketika mengalami keterlambatan waktu.
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Sebagai seorang perempuan, saya gak pernah tahu tentang keadaan motor. Ada ketidakpastian yang terjadi pada motor, maka dari itu saya tetap berusaha mencari bengkel yang memang hasilnya bagus, dan terbukti bengkel annur Motor sangat berkualitas sehingga saya tidak perlu memakan banyak waktu bolak-balik untuk memperbaiki sepeda motor.
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Saya rasa untuk biaya sangat wajar. Justru sangat murah dibandingkan bengkel lainnya. Contoh saja ganti oli di bengkel lainnya mencapai 70 ribu akan tetapi di Bengkel Annur Motor cukup membayar 50 Ribu. Jiwa perempuan saya meronta-ronta ketika ada kesenjangan harga seperti itu hehe
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Setiap tempat pasti memiliki kelebihan dan kekurangan. Disamping kelebihan tadi bengkel ini hanya ada satu kelemahan yang tidak saya sukai. Sebagai perempuan kita sangat menjaga kebersihan, apalagi untuk buang air besar dan kecil. Kita tidak tahu kapan kita harus BAK dan BAB, ketika sedang mengalami kondisi tersebut, bengkel tidak menyediakan fasilitas KM yang layak untuk pelanggan. Hanya ada satu kamar mandi dari pihak bengkel untuk karyawan dan itu sangat kotor. Maka dari itu saya sering pinjam motor ketika memang ingin BAK atau BAB. Aslinya Fasilitas yang tersedia di bengkel ini untuk ukuran standar ya masih kurang kak, soalnya kadang kalau lagi rame, banyak yang tidak kebagian tempat duduk dan ada yang lesehan, jadi masalah tersebut kurang etis jika dilihat
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Untuk keramahan sudah tidak bisa diganggu gugat, pihak bengkel tidak pernah menunjukkan rasa cepknya terhadap pelanggan
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Cepat dan tanggap. Mereka akan memberikan solusi secara cepat dan tanggap ketika ada yang mengalami kesulitan dalam penyelesaian masalah motor
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Kalau untuk saya sih kamar mandi, kalau memang belum bisa membuat paling tidak bersih lah hehe
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Sangat bersedia, saya sudah memberikan rekomendasi kepada teman-teman saya kerja dan keluarga karena input dan output yang diberikan tidak mengecewakan

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Silfiana Anggraini

Umur : 20 Tahun

Jenis Kendaraan : PCX

Pekerjaan : Mahasiswa

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Memuaskan kak lumayan
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Menurut saya mereka super ramah kak, soalnya ketika sampai di bengkel, saya langsung disambut oleh admin yang super ramah, disamping menanyakan kerusakan, teknisi juga tidak segan menjelaskan dengan saya terkait pertanyaan yang saya tanyakan, maklum perempuan tidak terlalu paham tentang otomotif
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Puas kak, lumayan Karena mereka juga tidak lambat
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Hasilnya sesuai dengan kesepakatan awal
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	waktu pengerjaan dan hasil sangat sinkron, untuk mahasiswi seperti saya yang masih meminta uang, servis berkala tidak menjadi tanggungan yang tinggi karena murah biaya dan pelayanan yang bagus tanpa memakan waktu yang lama
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Setahu saya hanya ruang tunggu yang sempit dan tempat duduk, maka dari itu kalau saya servis langsung tak tinggal ke kampus hehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Ramah. Mulai dari admin sampai teknisi murah senyum gak genit hehe
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Gak lelet kak cekatan
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Mungkin bisa dikasih bangku plastik deh biar kondusif
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Oh pasti kak

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Inamul Aufa

Umur : 28 Tahun

Jenis Kendaraan : Honda PCX

Pekerjaan : Pedagang

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Cukup mengesankan dan memuaskan kak
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Sikap cukup baik diawali dengan syuman dan diakhiri dengan senyuman juga, mereka cukup memberikan kehangatan bagi pelanggan dengan berbagai komunikasi yang baik
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Secara waktu cukup bisa memanajemen dengan baik
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Hasilnya cukup bersih, tidak mengecewakan walaupun bengkel biasa
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk standar bengkel lumayan murah
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Cukup bagus mungkin karena aku tidak terlalu memperhatikan hehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Untuk ukuran bengkel cukup mengesankan keramahannya
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Cekatan, kayaknya teknisinya paham betul tentang motor
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Mungkin kursinya kali yaa
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Oke aman kak

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Arsyad Dimiyati

Umur : 22 Tahun

Jenis Kendaraan : Honda Vario

Pekerjaan : Pedagang

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Cukup baik kak
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Sikapnya ramah murah senyum, serta sering mengajak komunikasi dengan pelanggan
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Waktu yang dijanjikan tidak pernah jauh
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Teknisi juga baik hati kak, kadang ada beberapa kotoran yang ada di motor ditambah dibersihkan Padahal layanannya tidak seperti itu
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk standar bengkel lumayan murah
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Tidak terlalu paham kak hehehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Kebanyakan staf laki-laki jadi saya rasa aman sih, gak ada drama haha
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Cepat dan gak banyak tanya jika memang sudah dijelaskan diawal
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Tidak terlalu memperhatikan kak, karena motor saya langsung ditinggal
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Teman-teman saya sering bertanya rekomendasi tempat servis, dan saya selalu memberikan rekomendasi Bengkel Anur mtoor ini hahah

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Raffi Aulia

Umur : 20 Tahun

Jenis Kendaraan : Honda PCX

Pekerjaan : Mahasiswa

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Saya sudah di solo sekitar 5 tahun dan saya sangat menyukai Bengkel tersebut karena pengalaman teknisi dan kebaikan teknisi
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Sikapnya ramah murah senyum, serta sering mengajak komunikasi dengan pelanggan
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Waktu yang dijanjikan tidak pernah jauh
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Teknisi juga baik hati kak, kadang ada beberapa kotoran yang ada di motor ditambah dibersihkan. Motor juga enak digunakan
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk standar bengkel di kota ya lumayan murah
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Tidak terlalu paham kak hehehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Lumayan sih kak
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Ketika saatnya servis oli, saya harus memebawa pekerjaan dan tugas saya di bengkel, mereka melihat saya diemperan duduk disambi mengerjakan tugas, akan tetapi mereka secara sadar memebrikan saya tempat duduk dan minuman untuk saya supaya semangat, sepeduli itu mereka kak hehe
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Tidak terlalu memperhatikan kak, karena motor saya langsung ditinggal
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Siap kak

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Suropto
Umur : 25 Tahun
Jenis Kendaraan : Honda Vario
Pekerjaan : Mahasiswa

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Saya cukup puas dengan semua hasil yang ada
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Ramah dan tidak pernah memandang pelanggan sebelah mata
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Tidak pernah molor sih kak
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Ya lumayan enak kak, soalnya saya gak terlalu paham perbedaannya wkwk
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Alasan memilih bengkel ini ya karena murah kak hehe
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Saya rasa sudah kak
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Lumayan sih ka
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Tidak banyak tanya dan bertanggung jawab dengan pelanggan
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Tidak terlalu paham sih kak
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Sering sih kak, teman-teman seangkatan saya aja sering saya rekomendasikan untuk ke bengkel ini

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Anindiya Dwi Saputra

Umur : 34 Tahun

Jenis Kendaraan : Honda Mega Pro

Pekerjaan : Pegawai Bank

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Saaya cukup senang dengan pengalaman memakai jasa bengkel disini kak, selain semuanya cepat pelayanan ramah
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Para staf menunjukan tenaga yang profesional, mereka sangat menghargai waktu dari pelanggan dan tidak bersikap arogan
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Sebagai seorang yang harus menggunakan motor setiap hari, saya harus dikejar waktu dan kecepatan, maka dari itu hal yang utama yang membuat saya senang di bengkel ini adalah pelayanan yang cepat tapi juga tepat
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Sama seperti kalimat saya sebelumnya kak, untuk ukalitas tidak tidak perlu diragukan
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk biaya standar sih kak, apalagi saya motor gede dan harga yang dipatok juga tidak terlalu mahal
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Sudah kayaknya kak, karena saya juga gak terlalu memperhatikan hehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Baik banget kak, datang-datang aja langsung nyapa. Mereka sangat mengenal pelanggan tetap, jadi mereka langsung panggil nama dan tidak kaku
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Komunikatif, tapi juga kerja aktif
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Saya rasa tidak ada hal yang perlu diresahkan sih kak hehe
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Bersedia banget kak hehe

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Aditya Haryoko

Umur : 27 Tahun

Jenis Kendaraan : Honda Beat

Pekerjaan : Pegawai Swasta

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Saaya cukup senang dengan pengalaman memakai jasa bengkel disini kak, selain semuanya cepat pelayanan ramah
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Para staf menunjukan tenaga yang profesional, mereka sangat menghargai waktu dari pelanggan dan tidak bersikap arogan
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Sebagai seorang yang harus menggunakan motor setiap hari, saya harus dikejar waktu dan kecepatan, maka dari itu hal yang utama yang membuat saya senang di bengkel ini adalah pelayanan yang cepat tapi juga tepat
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Sama seperti kalimat saya sebelumnya kak, untuk ukalitas tidak tidak perlu diragukan
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk biaya standar sih kak, apalagi saya motor gede dan harga yang dipatok juga tidak terlalu mahal
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Sudah kayaknya kak, karena saya juga gak terlalu memperhatikan hehe
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Baik banget kak, datang-datang aja langsung nyapa. Mereka sangat mengenal pelanggan tetap, jadi mereka langsung panggil nama dan tidak kaku
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Komunikatif, tapi juga kerja aktif
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Saya rasa tidak ada hal yang perlu diresahkan sih kak hehe
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Bersedia banget kak hehe

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Anas Rahman
Umur : 28 Tahun
Jenis Kendaraan : Honda Beat
Pekerjaan : Driver Shoppe Food

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Saya sangat senang dengan bengkel Annur Motor
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Semua staf baik sekali, ramah, penjelasannya juga komunikatif
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Puas kak, tidak banyak janji akan tetapi langsung kerja
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Hasilnya sesuai ekspektasi kak
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Biaya dan kualitas sesuai kak
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Sudah kayaknya kak, aman
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Baik banget kak, tidak cuek langsung menyapa
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Baik kerja cepat haha
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Saya rasa cukup kak
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Bersedia kok kak

Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan

Nama : Mifathul Huda
Umur : 21 Tahun
Jenis Kendaraan : Yamaha NMAX
Pekerjaan : Mahasiswa

No	Instrumen Wawancara	Jawaban
	Bagaimana pengalaman kakak dalam menggunakan jasa bengkel di Annur Motor?	Sangat senang dengan pengalaman memakai jasa bengkel disini kak
2.	Apa pendapat anda dari pelayanan staf bengkel berdasarkan sikap, keramahan dan komunikasi dari pihak bengkel?	Mereka sangat menghargai waktu dari pelanggan dan tidak bersikap arogan
3.	Apakah anda merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengejakan kendaraan anda?	Pelayanan yang cepat tapi juga tepat
4.	Bagaimana hasil dan kualitas dari perbaikan atau servis yang telah dilakukan oleh Bengkel Annur Motor?	Kualitas tidak perlu diragukan kak
5.	Apakah tarif dan biaya yang dikenakan oleh pihak bengkel sesuai dengan kualitas dari layanan yang diberikan?	Untuk biaya standar sih kak
6.	Menurut anda apakah fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan dan kebersihan bagi anda?	Sudah kayaknya kak, karena saya juga gak terlalu memperhatikan hehe karena langsung saya tinggal
7.	Apakah pihak bengkel ramah dalam menyambut anda?	Baik banget kak, datang-datang aja langsung nyapa. Mereka sangat mengenal pelanggan tetap, jadi mereka langsung panggil nama dan tidak kaku
8.	Apa yang kamu sukai dari Bengkel ini?	Komunikatif, tapi juga kerja aktif
9.	Apa yang harus diperbaiki dari semua layanan bengkel yang ada disini?	Saya rasa tidak ada hal yang perlu diresahkan sih kak hehe
10.	Apakah kamu bersedia merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain? Mengapa?	Oke kak aman hehe

Lampiran 3

Dokumentasi Wawancara Narasumber



Gambar 1. Wawancara dengan Navisa Alvy



Gambar 2. Wawancara dengan Mutiara Anggraeni



Gambar 3. Wawancara dengan Inamul Aufa



Gambar 4. Wawancara dengan Arsyad Dimiyati



Gambar 5. Wawancara dengan Raffi Aulia



Gambar 6. Wawancara dengan Suropto



Gambar 7. Wawancara dengan Anindya Dwi Saputra



Gambar 8. Wawancara dengan Aditya Haryoko



Gambar 9. Wawancara dengan Anas Rahman



Gambar 10. Wawancara dengan Miftahul Huda