

Aplikasi Metode *Servqual* dan *TRIZ* Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado

Johan S. C. Neyland, Jefferson Mende, Michael E. Rembet

Universitas Sam Ratulangi

ARTICLE INFO

Keywords: *Servqual, TRIZ, quality, automotive workshop*

Kata Kunci: *Servqual, TRIZ, kualitas, bengkel otomotif.*

Corresponding author:

Johan S. C. Neyland
 johansc206@gmail.com

Abstract: *A quality product and service that is produced needs to be constantly improved given the current increasingly fierce competition. There are many companies that provide similar services that grow like moss in the rainy season so that if a company is negligent or its quality decreases, the customer will leave it, so it is not impossible that the company will go out of business. This research was conducted at an automotive repair company that provides four-wheel vehicle repair services; service is the main product provided by this company so it must be managed properly to increase customer satisfaction. The stages of the research method start from compiling a research proposal based on journals and textbooks related to the method and continue with collecting respondent data for processing and final conclusions are drawn. The research output is the publication of a scientific article in a national journal with ISSN and teaching materials from the Service Quality Management course. From the results of the study, it was found that customers were still not satisfied with the services provided.*

Abstrak: Suatu kualitas produk jasa yang dihasilkan perlu untuk selalu ditingkatkan mengingat persaingan sekarang ini yang semakin ketat. Banyak perusahaan-perusahaan penyedia jasa sejenis yang tumbuh bagai lumut di musin hujan sehingga jika ada perusahaan yang lengah atau menurun kualitasnya maka akan ditinggalkan pelanggan sehingga bukan tidak mungkin perusahaan itu akan gulung tikar. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan bengkel otomotif yang menyediakan jasa layanan perbaikan kendaraan roda empat, pelayanan adalah produk utama yang disediakan oleh perusahaan ini sehingga harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tahapan metode penelitian dimulai dari menyusun proposal penelitian berdasarkan jurnal-jurnal dan buku teks yang berhubungan dengan metode tersebut dan dilanjutkan dengan pengambilan data responden untuk diolah dan diambil kesimpulan akhir. Luaran penelitian adalah publikasi satu artikel ilmiah dalam jurnal nasional ber ISSN dan bahan ajar dari mata kuliah Manajemen Kualitas Jasa. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pelanggan masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini adalah bermula dari pengamatan peneliti pada fenomena pertumbuhan ekonomi Kota Manado tahun 2019 yang mulai meningkat mencapai 6,03% dibandingkan tahun 2018 yaitu sekitar 6,65% juga struktur perekonomian kota Manado tahun 2019 yang masih didominasi oleh 3 sektor yang memberikan kontribusi dalam pembentukan PDRB. Sektor Transportasi memberikan kontribusi terbesar disusul oleh perdagangan besar dan eceran kemudian reparasi mobil dan sepeda motor (Statistik Daerah Kota Manado, <https://manadokota.bps.go.id/publikasi.html>) Dari uraian ini dapat dilihat bahwa kebutuhan akan alat transportasi yang meningkat akan dibarengi juga dengan semakin pesatnya pertumbuhan usaha bengkel yang melayani jasa perbaikan kendaraan bermotor. Permasalahan akan muncul jika bengkel tersebut tidak mampu bersaing karena tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga tindakan untuk pindah ke bengkel yang lain akan semakin besar yang menyebabkan bangkrutnya bengkel yang ditinggalkan tersebut inilah yang menjadi fokus permasalahan yang akan diteliti nanti. Salah satu cara untuk dapat bersaing dalam dunia usaha jasa layanan perbaikan ini adalah dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga akan terjadi peningkatan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk mengukur kualitas dan kepuasan layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan menggunakan *Servqual* dan tujuan kedua adalah untuk memberikan solusi atau memecahkan masalah yang menjadi gap terbesar antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan dengan TRIZ. Urgensi penelitian ini adalah mengamati kualitas dan kepuasan layanan dan dari responden pada bengkel yang menjadi objek penelitian melalui data yang diambil, hal ini menjadi urgen karena belum ada penelitian sejenis di Kota Manado yang menggunakan metode-metode tersebut yaitu *Servqual* dan TRIZ.

TINJAUAN PUSTAKA

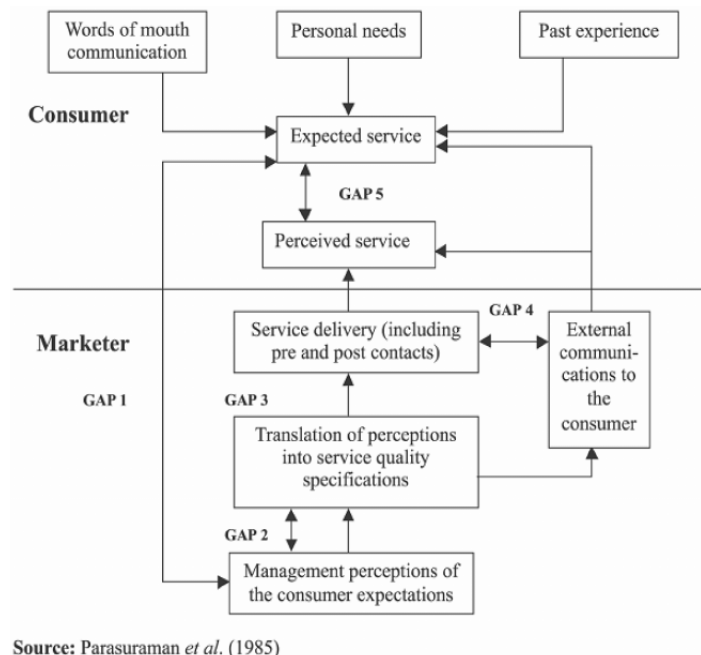
Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing bagi setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Pengertian kualitas dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal yang diartikan sebagai *zero defect* atau kesesuaian dengan persyaratan, sedangkan pengertian eksternal yaitu memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*. Sehingga kualitas layanan dapat diartikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Wijaya (2011) kualitas layanan diartikan sebagai layanan yang didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk barang atau jasa yang diukur berdasarkan metode-metode tertentu. Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan adalah Metode *Servqual* (*Service Quality*).

Metode *Servqual*

Metode *Servqual* sejak pertengahan tahun 1980 hingga saat ini telah menjadi prioritas baik dalam pemasaran dan penelitian bidang jasa. Menurut Parasuraman *et al.* (1985) dalam Hartono *et al* (2018) *service quality* didefinisikan sebagai rata-rata dari gap antara persepsi konsumen dan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. *Servqual* pada dasarnya digunakan sebagai alat diagnosa atau teknik dalam menemukan kekuatan dan kelemahan perusahaan dan mengevaluasi performa dari atribut layanan.

Terdapat lima dimensi pokok dari *Servqual* yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* (atau biasa disingkat *TERRA*). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor dasar dalam menentukan kualitas layanan, termasuk layanan jasa. Ukuran yang tepat dan menyeluruh dalam mengukur performa layanan harus melibatkan lima dimensi atau aspek dasar *Servqual* tersebut. Dalam *Servqual* terdapat lima gap atau kesenjangan yang sering terjadi dalam perusahaan sehingga perusahaan gagal memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini gap yang diukur adalah Gap 5 yaitu kesenjangan antara layanan aktual/persepsi yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan/ekspektasi ($\text{Gap} = P - E$) oleh konsumen. Kesenjangan ini muncul ketika satu atau lebih kesenjangan pada gap sebelumnya telah terjadi.



Source: Parasuraman *et al.* (1985)

Gambar Service Quality Gap Model

Sumber : Parasuraman *et al.* dalam Hartono *et al.*, 2018)

Metode TRIZ

TRIZ atau dalam bahasa Rusia *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*, atau *TIPS* (*Theory of Inventive Problem Solving*) merupakan suatu metode untuk menghasilkan berbagai alternatif solusi inovatif yang memperhatikan berbagai unsur kontradiktif yang berupaya mencapai *win-win solution* yang dikemukakan pertama kali oleh Genrich S. Altshuller sekitar tahun 1960 (Hartono *et al.*, 2018). Genrich S. Altshuller menemukan prinsip yang perlu diubah kemudian cari prinsip dari efek yang tidak diinginkan. Untuk mewakili kontradiksi teknis ini, *TRIZ* telah memilih 39 parameter sistem yang menyebabkan konflik. Untuk mencari solusi yang analog dan beradaptasi dengan solusi peneliti, terdapat 40 prinsip *TRIZ* yang merupakan petunjuk untuk membantu seorang peneliti menemukan solusi dari masalah yang ada (<http://www.mazur.net/triz/>).

Tabel Parameter dan 40 Prinsip Invention TRIZ

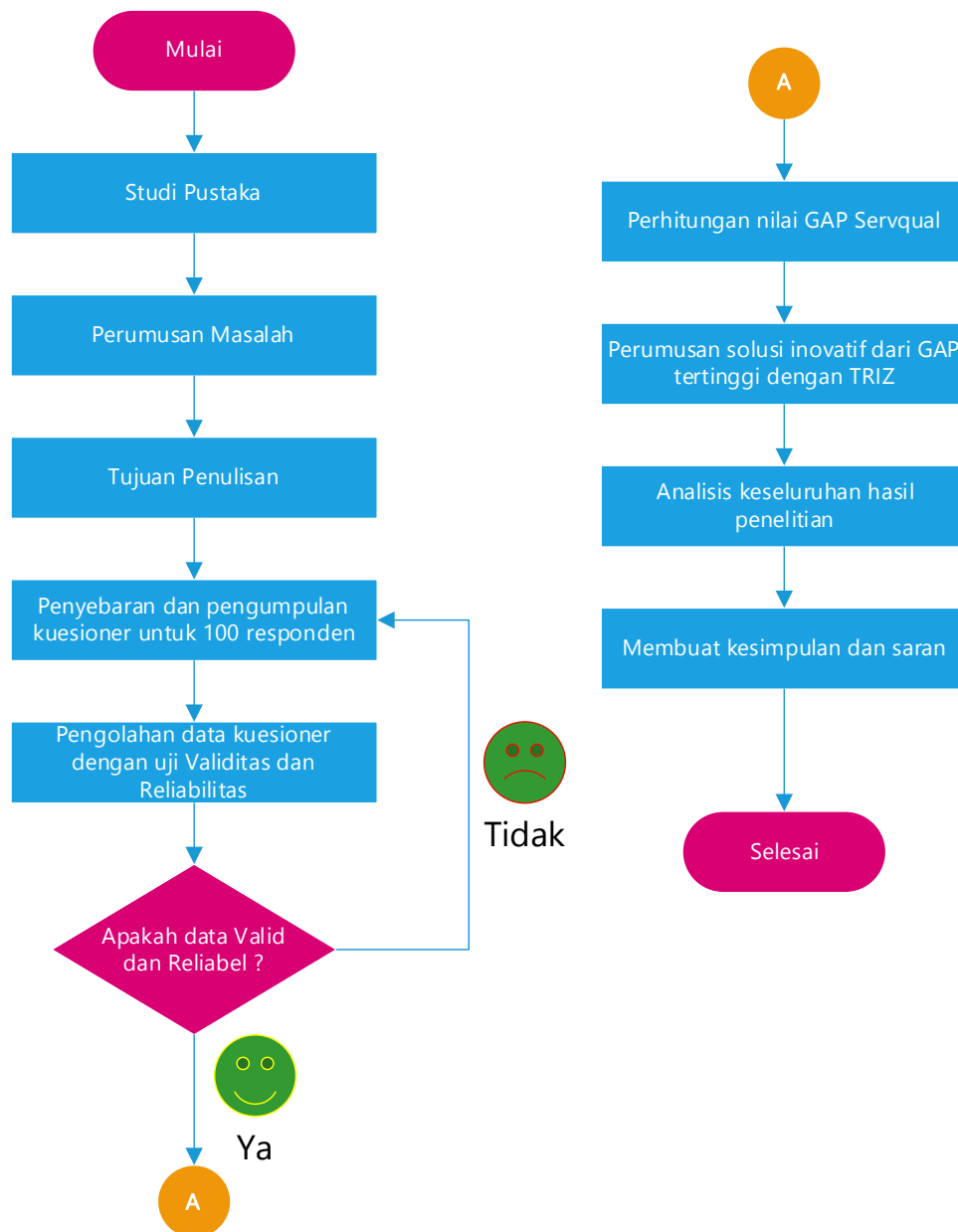
The 39 Engineering Parameters	The 40 Inventive Principles.
1. Weight of moving object	1. Segmentation
2. Weight of nonmoving object	2. Extraction
3. Length of moving object	3. Local Quality
4. Length of nonmoving object	4. Asymmetry
5. Area of moving object	5. Combining
6. Area of nonmoving object	6. Universality
7. Volume of moving object	7. Nesting
8. Volume of nonmoving object	8. Counterweight
9. Speed	9. Prior counter-action
10. Force	10. Prior action
11. Tension, pressure	11. Cushion in advance
12. Shape	12. Equipotentiality
13. Stability of object	13. Inversion
14. Strength	14. Spheroidality
15. Durability of moving object	15. Dynamicity
16. Durability of nonmoving object	16. Partial or overdone action
17. Temperature	17. Moving to a new dimension
18. Brightness	18. Mechanical vibration
19. Energy spent by moving object	19. Periodic action
20. Energy spent by nonmoving object	20. Continuity of a useful action
21. Power	21. Rushing through
22. Waste of energy	22. Convert harm into benefit
23. Waste of substance	23. Feedback
24. Loss of information	24. Mediator
25. Waste of time	25. Self-service
26. Amount of substance	26. Copying
27. Reliability	27. Inexpensive, short-lived object for expensive, durable one
28. Accuracy of measurement	28. Replacement of a mechanical system
29. Accuracy of manufacturing	29. Pneumatic or hydraulic construction
30. Harmful factors acting on object	30. Flexible membranes or thin film
31. Harmful side effects	31. Use of porous material
32. Manufacturability	32. Changing the color
33. Convenience of use	33. Homogeneity
34. Repairability	34. Rejecting and regenerating parts
35. Adaptability	35. Transformation of the physical and chemical states of an object
36. Complexity of device	36. Phase transformation
37. Complexity of control	37. Thermal expansion
38. Level of automation	38. Use strong oxidizers
39. Productivity	39. Inert environment
	40. Composite materials

Menurut Chai *et al* (2005) dalam Hartono *et al* (2018) dalam setiap perbaikan dengan metode *TRIZ* terdapat 4 tahap yang harus dilakukan, yaitu :

1. Pendefinisian masalah yaitu penjabaran penyebab masalah pada atribut yang ingin diperbaiki.
2. Resolusi masalah yaitu mencari kontradiksi yang muncul dari atribut yang ingin diperbaiki menggunakan 39 parameter teknis, dan
3. Evaluasi solusi yaitu dilakukan evaluasi terhadap solusi yang telah disapatkan dengan menggunakan 40 prinsip inovatif *TRIZ*.
4. Usulan perbaikan.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah seperti yang di uraikan berikut ini :



Gambar Tahapan penelitian

Lokasi Penelitian

Tempat pengambilan data responden dilakukan pada bengkel Toyota Authorize Dealer Jln. Piere Tendean Boulevard Manado dan data-data penelitian diolah menggunakan beberapa perangkat lunak seperti IBM SPSS Statistic 26, MS Excel, dll, di laboratorium Teknik Mesin Fakultas Teknik Unsrat.

Peubah yang diamati/diukur

Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk mengukur kualitas dan kepuasan layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan menggunakan *Servqual* dan tujuan kedua adalah untuk memberikan solusi atau memecahkan masalah yang menjadi gap terbesar antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan dengan TRIZ, sehingga berdasarkan hal tersebut maka peubah yang diamati adalah kualitas pelayanan yang menjadi hal utama untuk ditingkatkan dengan menggunakan metode *Servqual Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty*.

Model yang digunakan

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif

Rancangan penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian kuantitatif dengan meminimalkan bias dalam pengambilan data kuesioner untuk mencapai tujuan penelitian yaitu dengan menguji Validitas dan Reliabilitas alat ukur.

Teknik pengumpulan dan analisis data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner atau angket yang berisi atribut pertanyaan harapan, persepsi, dan tingkat kepentingan untuk selanjutnya dianalisis menggunakan metode-metode seperti yang diuraikan pada tinjauan pustaka dan metode penelitian.

Hasil yang dicapai

Data kuesioner yang telah dikumpulkan sejumlah 100 orang dimasukkan ke dalam IBM SPSS untuk selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan dari alat ukur kuesioner dalam mengukur setiap item pertanyaan persepsi maupun ekspektasi, sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi/keandalan alat ukur kuesioner secara keseluruhan jika pengukuran tersebut diulang. Kuesioner disebut valid jika r hitung $>$ r tabel yang dalam hal ini r hitung diperoleh dari hasil hitung dengan bantuan IBM SPSS. Pada r tabel diperoleh angka 0,1654 (lihat lampiran) hasil dari rumus $df=N-2$ atau 100 responden dikurangi dengan 2 = 98 responden dengan signifikansi 5%. Sedangkan untuk uji reliabilitas dikatakan reliabel jika angka Cronbach alpha lebih dari r tabel. Hasil perhitungan untuk uji tersebut disajikan pada tabel berikut ini.

Uji validitas data kuesioner persepsi

Pada tabel 5.1 berikut tersaji hasil uji validitas data kuesioner untuk persepsi

Tabel Hasil uji validitas persepsi

		Responden	r tabel	r hitung	Interpretasi
		Persepsi	Tangible	T1	0,1654
T2	0,1654			0,443	Valid
T3	0,1654			0,254	Valid
T4	0,1654			0,311	Valid
T5	0,1654			0,515	Valid
Responsiveness	Res1		0,1654	0,313	Valid
	Res2		0,1654	0,501	Valid
	Res3		0,1654	0,448	Valid
	Res4		0,1654	0,216	Valid
	Res5		0,1654	0,526	Valid
Assurance	A1		0,1654	0,259	Valid
	A2		0,1654	0,342	Valid
	A3		0,1654	0,352	Valid
	A4		0,1654	0,54	Valid
	A5		0,1654	0,167	Valid
Emphaty	E1		0,1654	0,29	Valid
	E2		0,1654	0,402	Valid
	E3		0,1654	0,399	Valid
	E4		0,1654	0,555	Valid
	E5		0,1654	0,322	Valid
Reliabilitty	Rel1		0,1654	0,326	Valid
	Rel2		0,1654	0,464	Valid
	Rel3		0,1654	0,47	Valid
	Rel4		0,1654	0,48	Valid
	Rel5		0,1654	0,464	Valid

Uji reliabilitas data kuesioner persepsi

Pada tabel 5.2 berikut tersaji hasil uji reliabilitas data kuesioner untuk persepsi

Tabel Hasil uji reliabilitas persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	25

Uji validitas data kuesioner ekspektasi

Pada tabel 5.3 berikut tersaji hasil uji validitas data kuesioner untuk ekspektasi

Tabel Hasil uji validitas ekspektasi

Ekspektasi		Responden	r tabel	r hitung	Interpretasi
		Tangible	T1	0,1654	0,458
T2	0,1654		0,532	Valid	
T3	0,1654		0,58	Valid	
T4	0,1654		0,597	Valid	
T5	0,1654		0,52	Valid	
Responsiveness	Res1	0,1654	0,403	Valid	
	Res2	0,1654	0,552	Valid	
	Res3	0,1654	0,599	Valid	
	Res4	0,1654	0,567	Valid	
	Res5	0,1654	0,691	Valid	
Assurance	A1	0,1654	0,623	Valid	
	A2	0,1654	0,672	Valid	
	A3	0,1654	0,673	Valid	
	A4	0,1654	0,563	Valid	
	A5	0,1654	0,606	Valid	
Emphaty	E1	0,1654	0,664	Valid	
	E2	0,1654	0,502	Valid	
	E3	0,1654	0,69	Valid	
	E4	0,1654	0,638	Valid	
	E5	0,1654	0,671	Valid	
Reliability	Rel1	0,1654	0,626	Valid	
	Rel2	0,1654	0,627	Valid	
	Rel3	0,1654	0,544	Valid	
	Rel4	0,1654	0,615	Valid	
	Rel5	0,1654	0,629	Valid	

Uji reliabilitas data kuesioner ekspektasi

Pada tabel 5.4 berikut tersaji hasil uji reliabilitas data kuesioner untuk ekspektasi

Tabel Hasil uji reliabilitas ekspektasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	25

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel tersebut memberikan hasil yang valid dan reliabel karena nilai pada r hitung maupun nilai Cronbach alpha menunjukkan lebih dari r tabel.

Perhitungan Gap *Servqual*

Setelah data-data tersebut dinyatakan valid dan reliabel maka selanjutnya dihitung gap dari tiap atribut yaitu Persepsi-Ekspektasi. Hasil selisih perhitungan/gap disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel Hasil perhitungan gap *Servqual*

	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Gap
E3	Kemudahan pendaftaran servis	4,21	4,23	-0,02
T2	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (TV, koran, minuman, Wifi, dll)	4,14	4,23	-0,09
A4	Kelengkapan kendaraan tetap utuh setelah melakukan servis	4,27	4,39	-0,12
Res4	Ketetapan pelayanan keluhan kendaraan	4,1	4,25	-0,15
T4	Ketersediaan suku cadang (<i>sparepart</i>)	4,19	4,37	-0,18
T5	Kebersihan dan kerapihan karyawan	4,08	4,27	-0,19
Res5	Waktu tunggu tidak terlalu lama untuk dilayani petugas	4,03	4,23	-0,2
A5	Karyawan menguasai jasa yang ditawarkan	4,13	4,33	-0,2
E2	Tersedianya lahan parkir	4,13	4,33	-0,2
E5	Mampu berkomunikasi dengan baik	4,13	4,33	-0,2
E1	Tersedia layanan keluhan konsumen	4	4,23	-0,23
E4	Kebersihan kendaraan setelah perbaikan	4	4,26	-0,26
T3	Informasi dapat dilihat oleh konsumen (daftar harga, poster, sertifikat mekanik, dll)	4,07	4,34	-0,27
Rel3	Garansi servis	4,11	4,38	-0,27
Rel1	Layanan yang diberikan sesuai prosedur	4,11	4,4	-0,29
A3	Pengecekan kendaraan secara detail	3,97	4,29	-0,32
Rel2	Kesesuaian harga dengan pekerjaan	4,09	4,41	-0,32
Res2	Kecepatan pelayanan klaim	3,97	4,3	-0,33
Res1	Kecepatan waktu pengerjaan servis	4,05	4,38	-0,33
A1	Keramahan dalam melayani pelanggan	4,07	4,41	-0,34

A2	Pihak bengkel bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan	3,92	4,28	-0,36
Rel4	Bengkel berkenan di hati konsumen	4,06	4,42	-0,36
Rel5	Garansi suku cadang	3,97	4,34	-0,37
Res3	Kesiapan petugas jika ada keluhan	3,88	4,26	-0,38
T1	Kebersihan dan kerapian ruangan tunggu	4,09	4,52	-0,43

Dari tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa gap servqual menghasilkan nilai yang negatif yang mengindikasikan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan layanan yang ada pada perusahaan tersebut. Untuk melanjutkan perbaikan dengan metode TRIZ maka dipilih 3 atribut yang memiliki nilai gap tertinggi sehingga terpilih atribut Rel5, Res3, T1.

Perbaikan layanan dengan metode TRIZ

Perumusan solusi terhadap 3 atribut layanan yang menjadi fokus untuk perbaikan karena memiliki gap tertinggi yaitu Garansi suku cadang (Rel5), Kesiapan petugas jika ada keluhan (Res3), Kebersihan dan kerapian ruangan tunggu (T1) dilakukan dengan 4 tahapan untuk tiap-tiap atribut.

1. Perbaikan atribut Rel5 “Garansi suku cadang”

- Pendefinisian masalah garansi suku cadang.
- Resolusi masalah dapat ditingkatkan dengan menyederhanakan atau menyosialisasikan dengan jelas prosedur atau tahapan dalam klaim garansi suku cadang (Parameter TRIZ no. 34. *Repairability*) dengan memperhatikan kontradiksi memperbaiki sistem layanan yang ada (Parameter TRIZ no. 12. *Shape*) atau koordinat matriks adalah 34x12
- Evaluasi solusi dari prinsip *Invention TRIZ* untuk koordinat matriks adalah 34x12 adalah : no. 1, 13, 2, dan 4
- Usulan perbaikan yang dipilih adalah no. 2 yaitu *Taking out* yaitu pihak penyedia jasa memperbaiki dan menyederhanakan sistem layanan dengan menyediakan suku cadang yang cukup dan jika harus dipesan maka harus mempersingkat waktu tunggu pesanan.

2. Perbaikan atribut Res3 “Kesiapan petugas jika ada keluhan”

- Pendefinisian masalah kesiapan petugas jika ada keluhan
- Resolusi masalah dapat ditingkatkan dengan mengarahkan petugas agar lebih tanggap dalam menyelesaikan keluhan oleh pelanggan (Parameter TRIZ no. 9. *Speed*) dengan memperhatikan kontradiksi peningkatan kemampuan petugas dalam memahami keluhan konsumen (Parameter TRIZ no. 37. *Difficulty to control or measure*) atau koordinat matriks adalah 9x37
- Evaluasi solusi dari prinsip *Invention TRIZ* untuk koordinat matriks adalah 9x37 adalah : no. 3, 34, 27, dan 16
- Usulan perbaikan dipilih no. 3 *Local quality* pihak penyedia jasa dapat menempatkan kotak saran pada pintu masuk kantor atau dapat menyediakan kuesioner kepada setiap pelanggan yang menggunakan jasa perbaikan sehingga pihak manajemen dapat dengan sigap menyelesaikan permasalahan yang ada.

3. Perbaikan atribut Rel4 “Kebersihan dan kerapian ruangan tunggu”

- a. Pendefinisian masalah kebersihan dan kerapian ruangan tunggu
- b. Resolusi masalah dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan atau mengedukasi petugas supaya lebih aktif dalam memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang tunggu (Parameter TRIZ no. 27. *Reliability*) dengan memperhatikan kontradiksi terhadap memaksimalkan petugas kebersihan yang ada (Parameter TRIZ no. 10. *Force*) atau koordinat matriks adalah 27x10
- c. Evaluasi solusi dari prinsip *Invention TRIZ* untuk koordinat matriks adalah 27x10 adalah : no. 8, 28, 10, dan 3
- d. Usulan perbaikan dipilih no. 3 *Local quality* pihak penyedia jasa memberikan penekanan serta menugaskan kepada petugas yang ada untuk selalu fokus membersihkan seluruh daerah ruang tunggu dan sekitarnya dan selalu memonitor kebersihan lokasi tersebut.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Pengguna jasa layanan perbaikan pada bengkel tersebut masih merasa belum puas dan belum berkualitas dalam arti tidak seperti yang diharapkan untuk layanan yang diberikan dengan indikasi nilai gap negatif.
2. Solusi dari tiga masalah dengan gap terbesar yang dapat diberikan dengan menggunakan metode TRIZ adalah dengan memperbaiki sitem pelayanan yang ada yaitu meminimalkan waktu tunggu untuk part yang akan diganti, menyediakan kotak keluhan pelanggan atau memberikan kuesioner kepada pelanggan, dan selalu fokus pada kebersihan ruangan dan sekitarnya setiap saat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alas, R., Übius, U., Lorents, P., & Matsak, E. (2017). Corporate Social Responsibility In European And Asian Countries. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi (JMBI) UNSRAT Vol. 4 No. 1*
- Erni Nofi, dkk. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Dan *Triz* Di PT. XYZ, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014)*, Vol. 2 No. 2, 92 – 100
- Fauzi, A. (2018). Peran Analisis Kredit Terhadap NPL pada PT. X. . *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi (JMBI) UNSRAT Vol. 5 No. 2*
- Hartono et al. 2018. Kansei Engineering, Kano, & TRIZ for Logistic Service Excellence, Graha Ilmu.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Banking Risk on Indonesian Regional Development Bank. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 130-137
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Financial Performance and Corporate Governance to Stock Price In Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103.

- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During the Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(1). 1-25
- Nagara Aland Y, dkk. 2020. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Dan *Triz* (Studi Kasus Pada “Cafe XYZ) Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol. 01, No. 01, Tahun 2020, Hal. 76 – 86 URL : <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>.
- Nugraha Rizal, dkk. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Reka Integra ISSN: 2338-5081 © Jurusan Teknik Industri Itenas | No.03 | Vol.01 Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- Renstra Unsrat 2020-2024 (www.unsrat.ac.id) diakses tanggal 21 Januari 2021 jam 16.00
- Statistik Daerah Kota Manado, 2020. <https://manadokota.bps.go.id/publikasi.html>, diakses tanggal 21 Januari 2021 jam 15.00.
- Tjiptono, F (2011). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Wijaya, T (2011). Manajemen Kualitas Jasa, PT. Indeks Jakarta, 2011.
- Widya, R.H. (2017). *Analysis of Quality Service Improvement using Servqual and TRIZ Method (Case Study “Ocean Garden Restaurant” Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian Vol. 18 No. 1 [April 2017] 33-44.