

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *BODY REPAIR* DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA DENGAN
METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif Fakultas teknik*



Oleh:

Dwiki Anggoro Saputra

NIM: 20073038/2020

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF
DEPARTEMEN TEKNIK OTOMOTIF
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2026

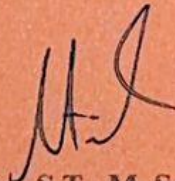
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *BODY REPAIR* DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA
DENGAN METODE *SERVQUAL***

Nama : Dwiki Anggoro Saputra
NIM/TM : 20073038/2020
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Departemen : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik

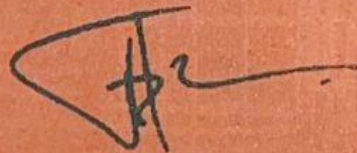
Padang, Februari 2026

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing



Milana, S.T., M. Sc, Ph.D
NIP. 198205112008122001

Mengetahui:
Kepala Departemen Teknik Otomotif



Wawan Purwanto. S.Pd. M.T., Ph.D.
NIP. 198409152010121006

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *BODY REPAIR* DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA DENGAN METODE *SERVQUAL*

Nama : Dwiki Anggoro Saputra
Nim/TM : 20073038/2020
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Departemen : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik

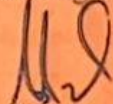
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif, Departemen Teknik Otomotif, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang

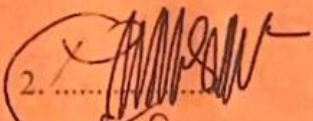
Padang, Februari 2026

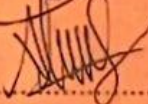
Tim penguji

1. Ketua : Milana, S.T., M. Sc, Ph.D
2. Anggota : Dr. Nuzul Hidayat, S.Pd., M.T.
3. Anggota : Agus Baharudin, S.Pd., M.S.

Tanda tangan

1. 

2. 

3. 



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK

DEPARTEMEN TEKNIK OTOMOTIF

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751), FT: (0751) 7055644, 445118 Fax : 7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2000
Cert.No. 01.100 086042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiki Anggoro Saputra
NIM/TM : 20073038/2020
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Departemen : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Padang

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya yang judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BODY REPAIR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAAN KONSUMEN DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA DENGAN METODE SERVQUAL” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 12 Februari 2026
Saya yang menyatakan



Dwiki Anggoro Saputra
NIM. 20073038

ABSTRAK

Dwiki Anggoro Saputra : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *BODY REPAIR* DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA DENGAN METODE *SERVQUAL*”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa *body repair* dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di PT. Otobodi Mitra Sumatera. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Servqual* yang meliputi lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data pada penelitian adalah melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pelanggan bengkel dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Hasil pengukuran persepsi konsumen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PT. Otobodi Mitra Sumatera secara umum berada pada kategori cukup baik dan telah memberikan pengalaman positif bagi konsumen. Nilai gap negatif yang muncul mengindikasikan bahwa pelayanan yang dirasakan konsumen masih berada di bawah tingkat harapan mereka, dengan tingkat kesenjangan yang bervariasi antar dimensi pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *SERVQUAL*

ABSTRAK

Dwiki Anggoro Saputra : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *BODY REPAIR* DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. OTOBODI MITRA SUMATERA DENGAN METODE *SERVQUAL*”

This study aims to analyze the quality of body repair services in an effort to improve customer satisfaction at PT Otobodi Mitra Sumatera. The research method used is quantitative with the SERVQUAL approach, which includes five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data collection technique in this study was carried out through the distribution of questionnaires to 50 respondents who were workshop customers using purposive sampling technique. The results of the measurement of customer perceptions show that the service performance of PT Otobodi Mitra Sumatera is generally in the fairly good category and has provided a positive experience for customers. The negative gap values that appear indicate that the services perceived by customers are still below their expectations, with varying levels of gaps across service dimensions.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa *Body Repair* Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PT. Otobodi Mitra Sumatera Dengan Metode *SERVQUAL*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata 1 (S1) Pendidikan Teknik Otomotif, Departemen Teknik Otomotif, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muhammad Anwar, S.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Wawan Purwanto, S.Pd., M.T, Ph.D selaku Kepala Departemen Teknik Otomotif.
3. Bapak Dr. Muslim, S.Pd., M.Pd.T selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Milana, S.T., M. Sc, Ph.D selaku dosen Pembimbing.
5. Bapak Dr. Nuzul Hidayat, S.Pd., M.T selaku Dosen Penguji
6. Bapak Agus Baharudin, S.Pd., M.S selaku Dosen Penguji
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Departemen Teknik Otomotif Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

8. Teristimewa kepada orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, *Pressure* dan menjadi donatur kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seterusnya kepada teman-teman seperjuangan, terima kasih sudah mau berteman dan menjadi motivator dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk anggota dan anak magang di *Cikwik Techno* terima kasih yang telah membantu dan mengganggu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk *Radiohead* terima kasih sudah menjadi *playlist* saya dalam menyelesaikan skripsi yang teramat *Gacor* ini.
12. Dan terima kasih untuk diri saya sendiri, *Peace!*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2026
Penulis,

Dwiki Anggoro Saputra
NIM. 20073038

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Relevan.....	28
C. Kerangka Berpikir	30
D. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian	32
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32

C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Kualitas Instrumen Penelitian	38
G. Sumber Data	40
H. Metode Pengumpulan Data	40
I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data	46
B. Deskripsi Kualitas Instrumen Penelitian	52
C. Pengolahan Data.....	53
D. Pengukuran.....	60
E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	63
F. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
G. Analisa dan Pembahasan Pengukur Kualitas Pelayanan.....	69
H. Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan	71
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1. 1 Kondisi <i>Trend</i> Jumlah Konsumen Pada Tahun 2023 dan 2024	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Data Demografis Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	49
Gambar 4. 2 Data Demografis Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4. 3 Data Demografis Jumlah Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4. 4 Data Demografis Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	52
Gambar 4. 5 Data Demografis Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	53
Gambar 4. 6 Hasil Pembuatan Diagram Kartesius.....	67

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. 1 Data Jumlah Konsumen Bengkel PT. Otobodi Mitra Sumatera Pada Tahun 2023-2024.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	28
Tabel 3. 1 Atribut Penelitian	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 2 Nilai Kepentingan Harapan.....	54
Tabel 4. 3 Nilai Kepuasan Persepsi.....	56
Tabel 4. 4 Nilai <i>SERVQUAL</i>	58
Tabel 4. 5 Hasil GAP Dimensi Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 6 Menentukan Tingkat Kesesuaian	64
Tabel 4. 7 Rata- Rata Atribut Persepsi dan Harapan	65
Tabel 4. 8 Pemetaan diagram kartesius.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian.....	83
Lampiran 2. Tabulasi Angket Penelitian.....	86
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	88
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Fakultas	90
Lampiran 5. Surat Keterangan di Izinkan Penelitian Pihak Bengkel	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan khususnya di sektor jasa. Dalam industri otomotif, khususnya jasa *body repair* atau perbaikan bodi kendaraan, kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh bagaimana perusahaan memberikan layanan yang cepat, akurat ramah, dan sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen saat ini tidak hanya menuntut hasil perbaikan yang baik, tetapi juga pengalaman yang profesional dan memuaskan pada kualitas pelayanan.

Selain itu, konsistensi dalam memberikan pelayanan menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan jasa yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Perbedaan ekspektasi antar konsumen menuntut perusahaan untuk memiliki sistem pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan yang beragam tanpa mengabaikan standar yang telah ditetapkan. Ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur pelayanan berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi di antara konsumen, yang pada akhirnya dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen, Konsumen tidak hanya menilai layanan dari hasil akhir, tetapi juga dari transparansi proses, kemudahan memperoleh informasi, serta kepastian selama menerima layanan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, loyalitas dan keunggulan bersaing, terutama dalam sektor jasa seperti *body repair*. Salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam industri jasa, khususnya bengkel *body repair*, adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Perawatan *body* kendaraan tidak hanya berfungsi menjaga performa, tetapi juga penting untuk meningkatkan estetika berkendara yang berdampak pada daya tarik visual dan emosional pemilik kendaraan. Seiring meningkatnya jumlah kendaraan ringan, kebutuhan akan bengkel *body repair* pun semakin tinggi kepuasan konsumen dapat dicapai apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang dirasakan oleh konsumen dan menjadi kunci dalam membangun kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah hasil dari layanan kualitas yang berhubungan dengan mutu produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan cara yang baik (Yeo, dkk 2015).

Kepuasan konsumen juga diyakini dapat ditingkatkan seiring dengan peningkatan tingkat kualitas yang dirasakan dari produk atau layanan. Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu kualitas produk, kualitas layanan, aspek emosional, harga, dan biaya. Konsumen akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan memiliki kualitas tinggi serta mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, hal itu menunjukkan bahwa layanan tersebut kurang efektif dan efisien.

Menurut Chien, dkk (2019), kualitas layanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen. Jika kinerja suatu layanan tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, mereka akan merasa puas. Kinerja yang melebihi harapan dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan, bahkan menimbulkan perasaan senang dan gembira.

Menurut Parasuraman, dkk (2009), kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama. Pertama, bukti fisik (*tangibles*) mencerminkan keberadaan perusahaan melalui sarana, prasarana, dan lingkungan yang menjadi bukti nyata dari layanan yang diberikan. Kedua, reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat dan terpercaya sesuai dengan janji yang dibuat. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kesiapan perusahaan dalam menyampaikan layanan secara cepat dan tepat, termasuk memberikan informasi dengan jelas kepada konsumen. Keempat, jaminan (*assurance*) merujuk pada pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kelima, empati (*empathy*) mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan serta menghargai konsumen.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktaviani (2024), menggunakan metode kuantitatif korelasi dengan tujuan mengetahui kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri. Penelitian Yusendra (2016), menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan penelitian ini berisikan tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di

PT Sumber Trada Motor Bandar Lampung. Penelitian Hasan (2021), menggunakan metode sampel dengan penelitian ini berisikan tentang kualitas jasa dan pelayanan bengkel terhadap kepuasan konsumen di CV Kombos Service Station Toyota Sudirman.

Data dari BPS (2025), pada tahun 2024 tercatat mobil penumpang sebanyak 159.923 ribu dan unit mobil bermuatan (*Truk/Pick-up/Bus*) sebanyak 44.358 ribu kendaraan di Kota Padang. Begitu juga dengan bengkel *body* yang tersebar di beberapa lokasi, terdapat sekitar 6 bengkel yang mendaftarkan izin usahanya di Kota Padang (DPMPTSP, 2025). Banyaknya jumlah bengkel yang ada tentu menimbulkan persaingan ketat dan menuntut perubahan yang terus menerus demi menjaga daya saing di industri otomotif.

PT. Otobodi Mitra Sumatera merupakan salah satu bengkel mobil terbesar di Sumatera Barat terkhusus di Kota Padang yang bergerak di bidang perbaikan badan kendaraan, yang dikenal dengan istilah *body repair*. Kendaraan seperti Sedan, *Citycar*, *Minibus*, *Microbus*, Bus dan juga *Dump Truck*.

PT. Otobodi Mitra Sumatera berdiri sejak tahun 2012 bertempat di Jalan S. Parman atau Lolong Tepi Pantai tepatnya di sebelah Pangeran *Beach* Hotel. Pada tahun 2016 dikukuhkan menjadi perusahaan dengan badan hukum Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Otobodi Mitra Sumatera.

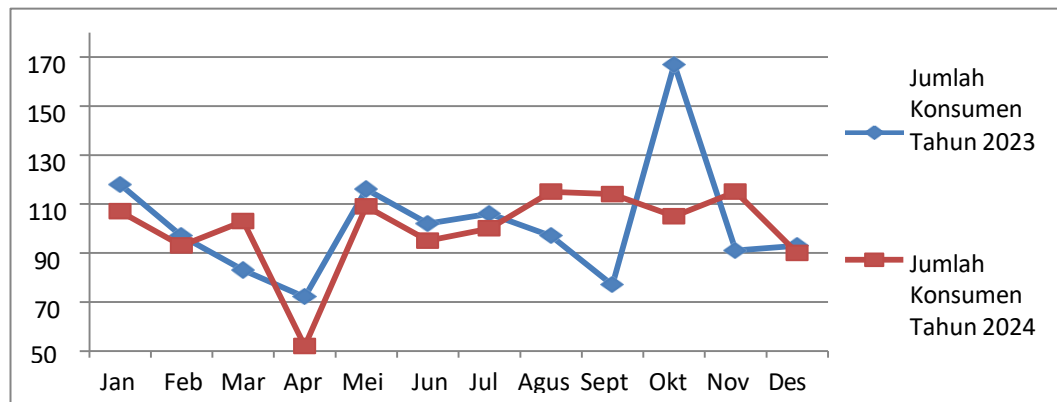
Pada tahun 2020 PT. Otobodi Mitra Sumatera menambahkan pekerjaan di bidang *service* dan *general repair* (GR) dimana tidak hanya perbaikan *body* mobil tetapi juga perbaikan pada mesin, kaki-kaki, rem, roda dan lainnya. Dengan luas tanah 3000m², Bengkel PT. Otobodi Mitra Sumatera sanggup menampung ± 80

unit kendaraan dengan penjagaan 24 jam oleh *Security* dan pengawasan CCTV pada setiap sudut bangunan.

PT. Otobodi Mitra Sumatera diketahui memiliki sejumlah fasilitas penunjang kerja yang berfungsi untuk mendukung proses perbaikan kendaraan, seperti ruang pengecatan (*spray booth*), ruang perbaikan bodi (*body repair area*), peralatan pengelasan dan penarikan bodi, ruang pencucian mobil, serta ruang inspeksi akhir. Di samping itu, terdapat pula fasilitas pendukung bagi konsumen seperti ruang tunggu yang luas, serta sistem penerimaan konsumen yang terstruktur. Fasilitas-fasilitas ini sangat berpengaruh dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, bersih, dan terorganisir, sekaligus memberi kesan profesional kepada konsumen. Jumlah konsumen di bengkel PT. Otobodi Mitra Sumatera selama dua tahun terakhir ditunjukkan pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.1.

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Bengkel PT. Otobodi Mitra Sumatera Pada Tahun 2023-2024

Tahun	Bulan	Jumlah Konsumen	Tahun	Bulan	Jumlah Konsumen
2023	Januari	118	2024	Januari	107
	Februari	97		Februari	93
	Maret	83		Maret	103
	April	72		April	52
	Mei	116		Mei	109
	Juni	102		Juni	95
	Juli	106		Juli	100
	Agustus	97		Agustus	115
	September	77		September	114
	Oktober	167		Oktober	102
	November	91		November	115
	Desember	93		Desember	90
	Total	1.219		Total	1.195
	Rata-Rata	101,58		Rata-Rata	99,83



Gambar 1.1 Kondisi Trend Jumlah Konsumen Pada Tahun 2023 dan 2024

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa secara agregat target yang telah ditentukan oleh perusahaan pada bulan Januari sampai Desember tahun 2023 terdapat penurunan yang signifikan di bulan april dikarenakan sudah memasuki libur nasional hari raya Idul Fitri maka peningkatan terjadi di bulan januari dan peningkatan selanjutnya di bulan Oktober dikarenakan untuk persiapan kegiatan akhir tahun dan volume lakalantas cukup tinggi. Pada tahun 2024 dari bulan Januari sampai Desember terdapat penurunan yang signifikan di bulan April dikarenakan sudah memasuki bulan libur nasional hari raya Idul Fitri maka peningkatan terjadi di bulan januari mengingat estimasi waktu perbaikan yang lama dan peningkatan selanjutnya di bulan Agustus-November dikarenakan sudah mendekati kegiatan akhir tahun. Tidak terdapat pola yang konsisten disetiap bulanya tetapi secara umum kondisi *trend* tiap tahunnya hampir sama.

PT. Otobodi Mitra Sumatera, dalam menjalankan usaha perusahaan ini berupaya memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan konsumen, mulai dari penerimaan kendaraan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahapan pelayanan, kemampuan komunikasi, sikap pelaksanaan, etika kerja karyawan, proses perbaikan kendaraan, hingga penyerahan kembali.

Namun demikian, dalam praktiknya jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan konsumen. masih terdapat keluhan tentang kepuasan konsumen yang sudah disampaikan oleh konsumen ke manajemen bengkel. Salah satu diagnosanya adalah Pelayanan jasa *body repair* menjadi aspek penting dalam industri otomotif, karena kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi juga loyalitas dan citra perusahaan. PT. Otobodi Mitra Sumatera sebagai salah satu penyedia jasa *body repair* dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan bagi konsumennya. Namun, berdasarkan observasi dan laporan keluhan konsumen, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas layanan di perusahaan ini. Pertama, peralatan yang digunakan masih bersifat konvensional, sehingga proses perbaikan kendaraan menjadi kurang efisien di waktu dan terkadang tidak optimal hasilnya. Kedua, estimasi biaya jasa yang diberikan kepada konsumen kurang tepat, sehingga menimbulkan keraguan dan persepsi bahwa biaya yang diberikan tidak wajar. Ketiga, estimasi waktu pengerjaan yang tidak sesuai dengan realisasi membuat konsumen merasa dirugikan secara waktu. Keempat, masih terdapat keluhan konsumen terkait layanan yang diterima, baik terkait hasil perbaikan maupun pelayanan selama proses pengerjaan. kelima, belum adanya pengukuran mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Keluhan ini menjadi indikator bahwa beberapa atribut pelayanan belum memenuhi harapan konsumen.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan. Untuk menilai dan

menganalisis kualitas pelayanan tersebut, digunakan pendekatan *SERVQUAL*, yaitu suatu model pengukuran yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (2009) Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan menggunakan pendekatan ini, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima.

Kesenjangan (gap) yang terjadi akan menunjukkan sejauh mana perusahaan memenuhi ekspektasi konsumen. Semakin kecil gap yang terjadi, maka semakin tinggi kemungkinan tercapainya kepuasan konsumen, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan tersebut.

Selain itu perusahaan juga perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mampu mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan serta menentukan atribut yang harus diperbaiki, dipertahankan, atau dievaluasi efisiensinya. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan di PT. Otobodi Mitra Sumatera berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara efektif.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. Otobodi Mitra Sumatera, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan manajerial dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen. dengan memahami dimensi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa *Body Repair* dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. Otobodi Mitra Sumatera dengan Metode *SERVQUAL*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka didapatkan lima identifikasi masalah yang akan dianalisis melalui perbandingan harapan dan persepsi konsumen menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengetahui gap kualitas layanan secara menyeluruh, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Peralatan yang digunakan masih peralatan konvensional
2. Estimasi biaya jasa yang kurang tepat.
3. Estimasi waktu pengerjaan yang tidak sesuai.
4. Adanya keluhan konsumen terkait hasil perbaikan dan layanan selama proses pengerjaan.
5. Belum adanya pengukuran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka ruang lingkup permasalahan dibatasi pada Menganalisis

kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Otobodi Mitra Sumatera dengan pendekatan metode *SERVQUAL*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera berdasarkan metode *SERVQUAL*?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera berdasarkan metode *SERVQUAL*?
3. Seberapa besar kesenjangan (gap) dalam persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera?
4. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, dipertahankan, atau dikurangi berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius IPA di PT. Otobodi Mitra Sumatera?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Mengetahui tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Mengetahui tingkat persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera berdasarkan metode *SERVQUAL*.
3. Mengetahui seberapa besar kesenjangan (gap) dalam persepsi dan harapan

konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra sumatera.

4. Mengetahui Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, dipertahankan, atau dikurangi berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius IPA di PT. Otobodi Mitra sumatera.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan khususnya mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan model *SERVQUAL*.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi konsumen, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan.
- b. Bagi Perusahaan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas bagi Manajemen PT. Otobodi Mitra Sumatera mengenai pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan konsumen.
- c. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan agar tercapainya persepsi dan harapan konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera berada pada tingkat yang relatif tinggi pada seluruh dimensi pelayanan, yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki ekspektasi besar terhadap kualitas fasilitas bengkel, ketepatan dan keandalan pelayanan, kecepatan serta kesiapan karyawan, rasa aman selama proses perbaikan, serta perhatian dan kepedulian pihak bengkel terhadap kebutuhan konsumen.
2. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen pada seluruh dimensi pelayanan. Persepsi konsumen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dirasakan secara positif, terutama pada aspek-aspek tertentu, namun masih terdapat beberapa dimensi pelayanan yang dinilai perlu ditingkatkan agar kinerja pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

3. Berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera. Nilai gap yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan konsumen masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Besarnya kesenjangan tersebut bervariasi antar dimensi pelayanan, sehingga menunjukkan adanya perbedaan tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada setiap aspek pelayanan yang dirasakan konsumen.

4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pelayanan pada kuadran ini merupakan aspek yang sangat penting bagi konsumen namun kinerjanya masih belum optimal, sehingga memerlukan perbaikan segera. Atribut dalam kuadran ini terutama berkaitan dengan penampilan fisik bengkel dan karyawan serta ketepatan dan kejelasan waktu pelayanan, yang menjadi kelemahan utama PT. Otobodi Mitra Sumatera dari sudut pandang konsumen.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pelayanan pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga telah mampu memuaskan konsumen. Atribut tersebut berkaitan dengan akurasi informasi, kesediaan membantu, rasa aman, serta perhatian terhadap

kebutuhan konsumen, sehingga perlu dipertahankan secara konsisten oleh pihak bengkel.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga tidak menjadi fokus utama konsumen. Atribut-atribut tersebut berkaitan dengan peralatan, kerapian material pendukung, dan responsivitas dasar karyawan, sehingga perbaikannya tidak menjadi prioritas utama dalam jangka pendek.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pelayanan pada kuadran ini menunjukkan kinerja yang sangat baik namun tingkat kepentingannya relatif rendah bagi konsumen. Atribut-atribut tersebut berkaitan dengan kesopanan, kompetensi teknis, perhatian personal, dan kemudahan jam operasional, sehingga perusahaan dapat mengelola kembali alokasi sumber daya tanpa mengurangi kepuasan konsumen.

B. Saran

Dalam penelitian ini ada beberapa saran yang dapat diberikan pada pihak perusahaan PT. Otobodi Mitra Sumateta antara lain :

1. Bagi Pihak Bengkel

- a. untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepedulian kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa di PT Otobodi Mitra Sumatera dengan cara selalu berkomunikasi baik dengan konsumen.

- b. untuk meningkatkan kenyamanan konsumen maka bengkel melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen, tepat waktu dalam jadwal, memiliki garansi yang dapat menyenangkan konsumen.
- c. untuk selalu senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terkhusus dalam ketanggapan terhadap masalah yang sedang dihadapi konsumen agar konsumen merasa puas.

2. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa hendaknya menyadari keterbatasan yang akan dihadapi. Selain itu juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terutama dalam hal kualitas pelayanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku. Namun demikian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Keterbatasan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu tertentu, sehingga penilaian konsumen hanya mempresentasikan kondisi pelayanan pada periode tersebut.

2. Keterbatasan Jumlah dan Ruang Lingkup Responden

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan konsumen jasa *body repair* di PT. Otobodi Mitra Sumatera.

3. Penelitian Belum Membandingkan Dengan Bengkel Sejenis

Penelitian ini hanya dilakukan di satu bengkel *body repair*, sehingga belum memberikan gambaran bandingan kualitas pelayanan dengan bengkel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas.
- Andi. Yeo, G. T., & dkk (. (2015). *An Analysis Of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case Of Korean Container Ports*. Elsevier.
- Arikunto, S. (2002). Prosedur penelitian. *Bumi aksara*, 136(2), 2-3.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arifin, m. F. (2024). *Pengaruh periklanan digital shopee melalui fitur shopeelive terhadap minat beli mahasiswa ilmu komunikasi uin suska riau [phd thesis, uin suska riau]*. <Http://repository.uin-suska.ac.id/83759/>
- Abdullah, D. K., Hi, S., Jannah, M., Pd, M., Aiman, U., Pd, S., Hasda, S., Pd, M., Fadilla, Z., Taqwin, N., Kep, S., Kes, M., & Saputra, N.(2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif
- Barat, B. P. (2023). *Statistik Transportasi Provinsi Sumatera Barat Volume 3*. Sumatera Barat: Cv Graphic Dwipa.
- Bps. (2024). Padang Kota. Retrieved From Padang Kota. Bps: <https://sumbar.bps.go.id/id/statisticstable/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-sumatera-barat--2017.html>

- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan konsumen pada pelayanan jasa transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri*, 8(2), 362-368.
- Charles Lamb, W.et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Chien, L. H., & Chi, S. Y. (2019). Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. *Heliyon*, 5(3), e01307. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01307>.
- Cahyani, P. D. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Halim, F., Dpmptsp. (2022). *Web Dpmptsp Padang*. Retrieved From Web Dpmptsp Padang: <https://Web.Dpmptsp.Padang.go.id>
- Elis, S. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 14(2), 175–196.
- Firmansyah, D., Saepuloh, D., & Dede, N. (2022). Daya saing: Literasi digital dan transformasi digital. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 237-250.
- Gerson, R.F. (2010). Mengukur Kepuasan Konsumen: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Edisi Pertama. Jakarta: PPM - Bisnis2030.
- Hasan, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Cv. Kombos Service Station Toyota Sudirman)*. Manado: ISSN.
- Hakim, M. R. L. (2016). *Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Melalui Media Online Ditinjau Dari Jenis Kelamin (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang*.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kamil, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Bunda Mulia Motor*. Padang: JTPVI
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). *Skala pengukuran kualitas layanan: Sebuah kajian literatur*. *Widya Manajemen*, 1 (2), 21–39.

- Laila, I. (2020). *Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. Pekanbaru: UKI Press.
- Lubis, I. M., & Setiawati, C. I. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tiki Agen Batununggul Bandung. *E- Proceeding Of Management*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2001). Pemasaran jasa. *Jakarta: Penerbit Salemba Empat*.
- Manurung, J., & Siagian, H. L. (2021). Membangun brand image sebagai manajemen strategi dalam upaya meningkatkan daya saing pada lembaga pendidikan. *Inovatif: Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama, Dan Kebudayaan*, 7(2), 365-381.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode SERVQUAL, IPA dan Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No, 6*, 1239-1250.
- Oktaviani, R. (2024). *Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri*. Skripsi. Padang. Departemen Teknik Otomotif. Universitas Negeri Padang.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode SERVQUAL di bagian penerimaan mahasiswa baru institut informatika dan bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 83-94
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2009). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, VA, Z., & A., M. (2003). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Rohman, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Mr Montir Citayam* (Bachelor's thesis).

- Sinaga, D. (2014). *Statistika Dasar*. Jakarta Timur: UKI Press.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Charly Vht Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 176.
- Susanto, A. B., & Philip, K. (2000). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba.
- Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso. 2011. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Teknologi Pertanian* 12 (1): 9.
- Situmorang, T. E., & Purba, D. (2020). Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. *KAKIFIKOM (Kumpulan Artikel Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer)*, 02, 54–58.
- Sugiyono. 2006. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry)*. Bogor: RUDYCT e-Press.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437–447.
- Yusendra, M. A. E. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pt. Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(2), 142-158.