



Analisis Pengalaman Pelanggan terhadap Layanan di Bengkel Motor F21 Sinergy

Muhammad Ibni Fauzan

Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Serang, Indonesia

Korespondensi Penulis: suratibni@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze customer experience with the services provided by F21 Sinergy Motorcycle Workshop. The method used is a qualitative approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews and participatory observations of 12 customers who have used the workshop's services more than once. The main focus of this study is to understand customer perceptions of service quality, speed of repair, technician professionalism, and overall satisfaction with the results of motorcycle repairs.*

Keywords: *Customer Experience, Motorcycle Workshop Services, Customer Satisfaction, Service Quality, Speed of Repair, Technician Professionalism, F21 Sinergy Motorcycle Workshop, Qualitative Analysis.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Bengkel Motor F21Sinergy. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap 12 pelanggan yang telah menggunakan layanan bengkel tersebut lebih dari satu kali. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan, kecepatan perbaikan, profesionalisme teknisi, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap hasil perbaikan motor.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Layanan Bengkel Motor, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kecepatan Perbaikan, Profesionalisme Teknisi, Bengkel Motor F21Sinergy, Analisis Kualitatif.

1. PENDAHULUAN

Pengalaman pelanggan menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan dalam dunia bisnis, terutama di industri jasa seperti bengkel motor. Salah satu bengkel yang cukup dikenal di kalangan pengguna motor khususnya daerah cikande adalah F21Sinergy, yang menawarkan berbagai layanan perawatan dan perbaikan motor. Sebagai usaha yang berfokus pada kepuasan pelanggan, F21Sinergy perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan agar pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa mereka.

Analisis pengalaman pelanggan terhadap layanan di bengkel motor F21Sinergy memiliki peran penting untuk mengevaluasi bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan yang mereka terima, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan bengkel ini di masa depan. Pengalaman pelanggan mencakup berbagai aspek, mulai

dari kualitas layanan, waktu yang dibutuhkan, hingga interaksi dengan staf bengkel. Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penting untuk memahami bahwa pengalaman pelanggan tidak hanya mencakup kepuasan terhadap hasil perbaikan atau perawatan, tetapi juga mencakup aspek emosional yang terkait dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang persepsi pelanggan terhadap berbagai dimensi layanan yang ada di F21Sinergy dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat diterapkan demi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam tentang persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan bengkel motor F21Sinergy. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 12 pelanggan yang telah menggunakan layanan bengkel lebih dari satu kali. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan mereka tentang berbagai aspek layanan yang mereka terima, termasuk kualitas layanan, kecepatan perbaikan, profesionalisme teknisi, dan kepuasan keseluruhan terhadap hasil perbaikan motor.

Selain wawancara, observasi partisipatif juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai proses layanan di bengkel. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang bagaimana layanan dijalankan dan interaksi antara pelanggan dan staf bengkel.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelanggan umumnya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh F21Sinergy. Beberapa aspek yang menjadi perhatian utama pelanggan antara lain:

1. **Kualitas Layanan:** Sebagian besar pelanggan menilai kualitas perbaikan motor yang dilakukan oleh bengkel ini sangat baik. Mereka mengapresiasi keterampilan teknisi yang mampu menyelesaikan masalah motor dengan baik.

2. Kecepatan Perbaikan: Pelanggan juga mengungkapkan bahwa waktu perbaikan di bengkel ini relatif cepat. Mereka merasa bahwa masalah motor mereka dapat diselesaikan dalam waktu yang wajar, meskipun terkadang ada sedikit penundaan tergantung pada tingkat kerusakan motor.
3. Profesionalisme Teknisi: Profesionalisme teknisi juga menjadi aspek yang sangat dihargai oleh pelanggan. Mereka merasa teknisi di bengkel ini memiliki pengetahuan yang luas dan bersikap ramah serta siap memberikan penjelasan mengenai proses perbaikan.
4. Kepuasan Secara Keseluruhan: Secara keseluruhan, pelanggan merasa puas dengan hasil perbaikan yang diberikan. Mereka merasa bahwa bengkel ini mampu memberikan layanan yang memenuhi harapan mereka, sehingga mereka cenderung untuk kembali menggunakan jasa F21Sinergy di masa depan.

Namun, ada beberapa saran yang diberikan oleh pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti meningkatkan komunikasi terkait estimasi waktu perbaikan dan memperbaiki fasilitas ruang tunggu bagi pelanggan.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pelanggan di Bengkel Motor F21Sinergy sebagian besar positif. Keberhasilan bengkel ini dalam memberikan layanan yang memuaskan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan yang tinggi dan kecenderungan mereka untuk kembali menggunakan layanan bengkel ini.

Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti komunikasi yang lebih jelas mengenai waktu perbaikan dan kenyamanan ruang tunggu. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman yang lebih baik selama proses perbaikan motor mereka.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kecepatan perbaikan, dan profesionalisme teknisi adalah faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bengkel Motor F21Sinergy. Untuk meningkatkan kualitas layanan, disarankan agar bengkel ini lebih fokus pada komunikasi dengan pelanggan mengenai estimasi waktu perbaikan dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, F21Sinergy dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menarik lebih banyak pelanggan baru.

REFERENSI

- Grönroos, C. (2007). **Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition**. John Wiley & Sons.
- Homburg, C., & Stock, R. M. (2004). "The Link between Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Longitudinal Analysis." *Journal of Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management**. Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2014). **Pemasaran Jasa**. Andi Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. Free Press.