

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN TERAPAN**



JUDUL :

**Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor
Pada Industri Otomotif di Indonesia**

Ketua dan Anggota

Dr. Dedi Herdiansyah (NIDN. 0009107505)
H. Meizi Fahrizal, SE., M.Si (NIDN. 0019056807)

Anggota pendukung:
1 Teknisi dan 2 Mahasiswa

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Oktober 2021**

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN TERAPAN**



JUDUL :

**Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor
Pada Industri Otomotif di Indonesia**

Ketua dan Anggota

Dr. Dedi Herdiansyah (NIDN. 0009107505)
H. Meizi Fahrizal, SE., M.Si (NIDN. 0019056807)

Anggota pendukung:
1 Teknisi dan 2 Mahasiswa

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Oktober 2021**

Halaman Pengesahan Penelitian

1.	Judul Penelitian :	Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia
2.	Kode>Nama Rumpun Ilmu :	- Pelayanan Prima - Kewirausahaan
3.	Ketua Peneliti a. Nama Lengkap : b. NIDN : c. Jabatan Fungsional : d. Program Studi : e. Nomor HP : f. Alamat surel (email) :	Dr. Dedi Herdiansyah 0009107505 Lektor Kepala Administrasi Bisnis Otomotif (D4 ABO) 081345521401 <i>herdiansyahdedi@yahoo.com</i>
4.	Anggota Peneliti 1 a. Nama Lengkap : b. NIDN : c. Perguruan Tinggi :	H. Meizi Fahrizal, SE., M.Si 0019056807 Politeknik Negeri Pontianak
	Anggota Peneliti 2 a. Nama Lengkap : b. NIDN/NIP : c. Perguruan Tinggi :	-
5.	Teknisi Peneliti (Staf Prodi) a. Nama Lengkap : b. NUP :	Tommy Galih Gumilang 199102182018051991
5.	Anggota Peneliti (Mahasiswa) a. Nama Lengkap : b. NIM :	Daeng Andi Ronaldi (Prodi D4 ABO) 4201829018
	Anggota Peneliti a. Nama Lengkap : b. NIM :	Hapsah (Prodi D4 ABO) 4201829001
6.	Biaya Penelitian :	Rp. 14.960.000,-
		<i>Empat belas juta sembilan ratus enam puluh ribu rupiah</i>

Mengetahui,
Ka Sub Penelitian UPPM Polnep

Wendhi Yuniarto, ST.,MT.
NIP. 197406231999031001

Pontianak, 13 Oktober 2021
Ketua Peneliti,

Dr. Dedi Herdiansyah
NIP./19751009 200112 1 003

Menyetujui

Kepala Unit Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat
Politeknik Negeri Pontianak

Dr. Purnamawati, SPi., MSi
NIP. 197307232002122001

RINGKASAN PENELITIAN

Latar belakang penelitian kali ini adalah upaya menemukan model kualitas layanan produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia melalui perspektif pengguna (*user*) dari produk sepeda motor tersebut.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendapatkan konsep model kualitas layanan produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia. Lebih lanjut konsep yang akan dibentuk ini nanti juga diharapkan dapat memperkaya wawasan pihak-pihak yang berkepentingan dalam manajemen layanan dan peluang-peluang bagi peningkatan penerapan kualitas layanan khususnya bagi produsen produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia.

Tujuan khusus yaitu menemukan dimensi-dimensi kualitas layanan melalui perspektif pengguna produk sepeda motor di Kota Pontianak, sehingga hasilnya diharapkan akan ditemukan dimensi-dimensi layanan berkualitas yang diinginkan oleh pengguna yang harus disediakan oleh produsen khususnya produk sepeda motor, yang kemudian dapat dijadikan sebagai alat untuk bersaing sesama produsen produk sepeda motor di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*indepth interview*). Setelah wawancara akan dilakukan transkripsi dan akan dilanjutkan dengan tahapan analisa data. Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah: 1). Menemukan sebuah konsep model kualitas layanan produk sepeda motor yang akan menjadi masukan sangat berarti bagi produsen produk sepeda motor pada industri motor di Indonesia. 2). Artikel ilmiah sebagai hasil dari penelitian ini diharapkan akan dimuat pada salah satu jurnal yang ada di lingkungan Polnep yang mempunyai ISSN dan atau Jurnal INOV BIZ yang dikelola oleh Politeknik Negeri Bengkalis. Tim peneliti juga akan berusaha untuk dapat menghasilkan luaran tambahan berupa artikel ilmiah dimuat di prosiding dalam sebuah seminar nasional/internasional. Mengingat dimasa pandemi ini banyak seminar yang dilakukan secara online, sehingga bisa lebih efisien.

Untuk Tingkat Kesiapterapan Teknologi (TKT), sesuai dengan tujuan khusus dalam penelitian ini, maka model konsep kualitas layanan produk sepeda motor akan menjadi masukan sebagai strategi bersaing antar sesama produsen sepeda motor di Indonesia

Keywords:

Kualitas layanan, Produk Sepeda Motor, dan Harapan Pelanggan Sebagai Pengguna

PRAKATA

Syukur alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT Laporan Akhir Penelitian ini dapat tim penelitian selesaikan sesuai batas waktu yang ditentukan. Semua proses penelitian alhamdulillah sesuai dengan perencanaan awal dan sesuai dengan tahapan yang telah diatur dalam Panduan Penelitian Polnep Tahun 2021.

Tim Peneliti menyadari bahwa Laporan Akhir Penelitian ini memiliki peluang untuk diperbaiki isi dan materinya dengan masukan dan saran pembaca, serta arahan para reviewer.

Ucapan terimakasih Tim peneliti sampaikan ke berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Akan tetapi ucapan terimakasih yang paling utama Tim sampaikan ke Politeknik Negeri Pontianak yang telah memfasilitas semua tahapan penelitian, termasuk pendanaan kegiatan penelitian.

Demikianlah prakata ini Tim Peneliti sampaikan, semoga bermanfaat bagi keilmuan dan semua pembaca, amin

Tertanda

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Bab 1. Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	2
Bab 2. Tinjauan Pustaka	
2.1. Konsep Kualitas Layanan	3
2.2. Manfaat Layanan Produk Yang Berkualitas	4
2.3. Konsep Orientasi Pada Pelanggan	5
2.4. Studi Pendahuluan Yang telah Dicapai Tim Peneliti dan Roadmap	6
Bab 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
3.1. Tujuan	7
3.2. Manfaat	7
Bab 4. Metode Penelitian	
4.1. Dokumen dan Tahapan Penelitian	8
4.2. Penelitian Kualitatif Deskriptif	8
4.3. Teknik Pengumpulan dan Analisa Data	9
4.4. Diagram Alir Penelitian	10
Bab 5. Hasil dan Pembahasan	11
Bab 6. Kesimpulan dan Saran	
6.1. Kesimpulan	15
6.2. Saran	15
Daftar Pustaka	17
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Mengenai Kualitas Layanan Sepeda Motor	1
2. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan	5
3. Pengalaman-Pengalaman Informan Kunci	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Gröonros atau GM (1984)	3
2. Model SERVQUAL (1988)	4
3. Diagram Alir Penelitian	10

DAFTAR LAMPIRAN

1. Laporan Keuangan Penelitian dan Bukti Dokumen
2. Logbook dan Foto Dokumentasi Kegiatan
3. Formulir Evaluasi Atas Capaian Luaran Kegiatan
4. Artikel Ilmiah siap publish
5. Personalia Tenaga Peneliti Beserta Klasifikasi-2021

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penting bagi produsen untuk mengetahui harapan pelanggan (*customer expectation*) terhadap suatu produk yang disediakan atau akan dijual oleh produsen pada industri tertentu, agar produk yang di produksi akan terserap atau terjual dengan baik di pasar karena sudah sesuai apa yang diinginkan oleh pelanggan. Demikian pula produsen sepeda motor kelompok terbesar di Indonesia yang di dominasi oleh merek Honda, Yamaha dan Suzuki. 3 merk tersebut merupakan merek yang bersaing ketat dalam merebut hati pelanggan untuk industri otomotif khususnya di produk sepeda motor. Penting bagi mereka untuk terus menggali harapan pelanggan terhadap produk sepeda motor yang mereka produksi agar dapat terus memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian tentang Kualitas Layanan mengenai produk sepeda motor lebih banyak didominasi penelitian kuantitatif yang melihat dampak beberapa faktor terhadap penjualan produk sepeda motor. Beberapa penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimaksud diantaranya adalah seperti yang kami sajikan dalam Tabel 1. sebagai berikut.

**Tabel 1.
Penelitian Mengenai Kualitas Layanan Sepeda Motor**

No.	Judul	Peneliti	Tahun
1.	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario.	Lestiowati, R.	2018
2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV. LION di Ternate.	Panget, B., Tumbel, T.M. dan Tamengkel, L.F.	2018
3.	Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda.	Sumitro, Y. dan Soekotjo, W.	2018

Sumber: Diolah dari berbagai sumber literatur, 2021.

Sangat jarang kita temui penelitian kualitatif yang berfokus meneliti tentang penggalan harapan pelanggan terhadap produk sepeda itu sendiri. Untuk itu penelitian terapan kali ini adalah untuk menindaklanjuti *research gap* tersebut dengan melakukan penelitian kualitatif menggali harapan pelanggan untuk produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia. Research gap lain adalah bahwa berbeda industri akan berbeda dimensi kualitas layanan,

Cronin (2001, dalam *Caro dan García, 2008*) menyebutnya sebagai modifikasi konsep kualitas layanan. Selain itu ketua tim peneliti bersama tim peneliti lainnya pernah melakukan beberapa penelitian mengenai pengembangan model kualitas layanan di Kampus Polnep (Herdiansyah dan Abdullah, 2014) dan model kualitas layanan ojek online (Herdiansyah, Abdullah dan Meizi, 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, tim peneliti beserta tim pada kesempatan ini akan melakukan penelitian mengenai dimensi kualitas layanan produk sepeda motor melalui upaya menggali harapan pelanggan untuk produk otomotif khususnya produk sepeda motor.

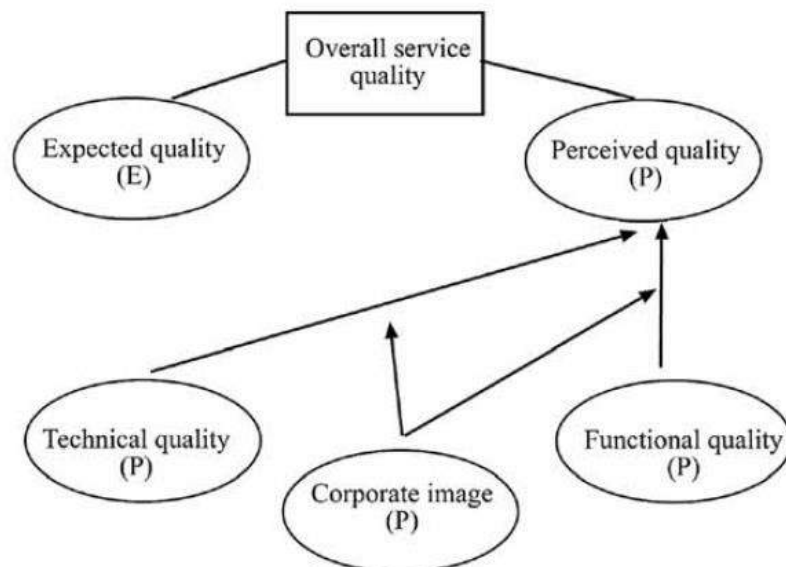
1.2. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu menemukan dimensi kualitas layanan produk sepeda motor. Menurut Salladien (2008) fokus penelitian dapat diartikan difokuskan pada dimensi yang mana yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penelitian ini akan berfokus pada Bagaimana konsep model kualitas layanan produk sepeda motor, dan penelitian kali ini lebih difokuskan pada menurut perspektif pengguna berdasarkan pengalamannya menggunakan sepeda motor dengan merk tertentu.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kualitas Layanan

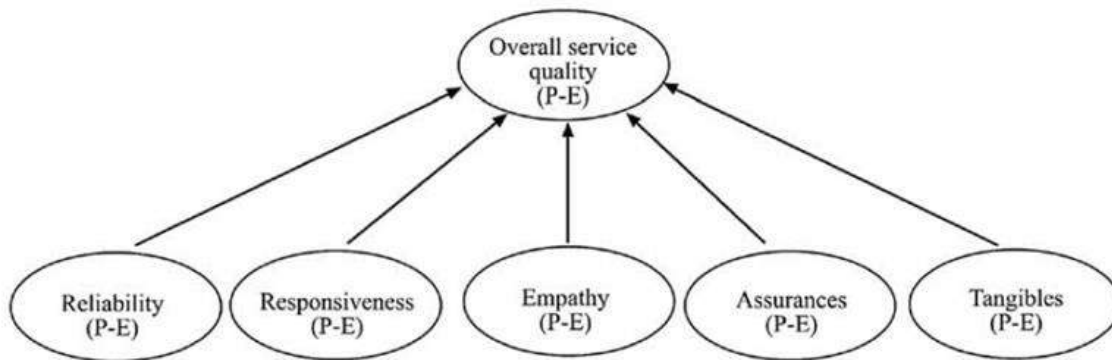
Teori-teori awal mengenai kualitas layanan diantaranya diutarakan oleh beberapa ahli mengenai kualitas layanan. Menurut Grönroos (1982), Kualitas dihasilkan dari selisih antara apa yang dirasakan (*perceived quality*) dengan apa yang diharapkan (*expected quality*) oleh pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa suatu produk atau jasa dinilai berkualitas oleh pelanggan ketika apa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut melebihi apa yang diharapkannya. Selain mengadaptasi paradigma diskonfirmasi dalam pengukuran kualitas layanan, Grönroos (1982) juga mengidentifikasi dua dimensi kualitas layanan, kualitas fungsional (*functional quality*) yang mewakili bagaimana layanan ini disampaikan, yaitu mendefinisikan persepsi pelanggan dari interaksi yang terjadi selama layanan. Dan kualitas teknis (*technical quality*) yang mencerminkan hasil dari tindakan layanan, atau apa yang pelanggan terima dalam pertemuan layanan (*service encounter*). Berikut Model Kualitas Layanan Gronroos, seperti yang kami tampilkan dalam Gambar 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Model Grönroos atau GM (1984)
Sumber: Martinez dan Martinez (2010)

Gambar 1. Memberikan gambaran kepada kita bahwa produk sepeda motor yang berkualitas, baik secara fungsional maupun tehnikal akan menghasilkan Citra Perusahaan (*Corporate Image*) yang baik, yang pada akhirnya pelanggan akan setia dengan melakukan pembelian ulang pada produk dengan merk tersebut.

Paradigma diskonfirmasi ini juga merupakan dasar bagi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam model kualitas layanannya yang dikenal dengan model SERVQUAL, yang memandang kualitas layanan sebagai kesenjangan antara level layanan yang diharapkan dengan level layanan yang diterima oleh pelanggan. Ketika Grönroos (1982) mengusulkan dua dimensi yaitu kualitas fungsional dan kualitas teknis, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengajukan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibility, terkait karakteristik dari pengalaman layanan. Seperti yang terlihat pada Gambar 2. berikut.



Gambar 2. Model SERVQUAL (1985;1988)
Sumber: Martinez dan Martinez (2010)

Pada Gambar 2. tersebut dapat disampaikan bahwa jika layanan suatu produk mau berkualitas maka tampilan fisiknya mesti diperhatikan dulu, makanya terkadang kita liat produsen sepeda motor bersaing untuk memproduksi tampilan fisik produk sepeda motornya yang gagah dan elegan, karena biasanya unsur itu dulu yang pertama akan menarik perhatian pelanggan, terutama pelanggan baru. Setelah itu selama penggunaan unsur berikutnya yang akan dirasakan oleh pelanggan yaitu unsur kinerja sepeda motor tersebut.

2.2. Manfaat Layanan Produk Yang Berkualitas

Meskipun menghasilkan produk dengan layanan berkualitas bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila sebuah perusahaan mampu melakukannya, maka manfaat yang didapatkan sangat besar, baik bagi pelanggan, karyawan maupun bagi perusahaan itu sendiri,

Manfaat yang dimaksud dapat kita lihat pada Tabel 2. Sebagai berikut:

Tabel 2.
Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan

SASARAN KEUNGGULAN LAYANAN	MANFAAT KEUNGGULAN LAYANAN		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya citra profesional (<i>corporate image</i>)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Tercipta kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi

Sumber: Elhaitammy (1990), dalam Tjiptono dan Chandra (2005)

Dari Tabel 2. tersebut secara sederhana dapat dipahami bahwa manfaat yang diterima oleh para pelanggan ketika mendapatkan produk dengan kualitas yang baik, maka diantaranya pelanggan akan merasa kebutuhannya terpenuhi dan merasakan menemukan perusahaan yang profesional karena dapat menyediakan produk yang berkualitas, sehingga tidak jarang dengan kondisi pelanggan seperti ini pelanggan akan setia menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Dalam hal penelitian kali ini, diharapkan dengan kualitas sepeda motor yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan tetap menggunakan merk sepeda motor itu lagi, jika mereka akan melakukan pembelian ulang.

2.3. Konsep Orientasi Pada Pelanggan

Beberapa literatur layanan telah menunjukkan bahwa orientasi terhadap pelanggan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis (Krizo. Mazik, Vilgova dan Sirotiakova, 2018; Vargo dan Lusch, 2004, dalam Xia dan Ha, 2021:5).

Menurut Dharmesta dan Handoko (2008), salah satu unsur pokok penting konsep pemasaran adalah Orientasi pada Pelanggan (*Customer Oriented*). Dimana perusahaan yang benar-benar ingin memperhatikan pelanggan harus: ‘1). Menentukan kebutuhan pokok (*basic needs*), dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi, 2). Menentukan kelompok pembeli, yang akan dijadikan sasaran penjualan, 3). Menentukan produk dan program pemasarannya.

Mengadakan penelitian pada pelanggan, untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap, serta perilaku mereka, dan 4). Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah menitikberatkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik.’

Lebih lanjut Tampoli (2014, dalam Suroto, Mananeke dan Samadi, 2018:2980) mengatakan bahwa *Serviceperson customer orientation* dapat mencerminkan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan dan membagi informasi melalui interaksi yang dibangun dalam rangka mencapai hubungan baik dengan konsumen.

Dengan demikian bisnis yang berorientasi pelanggan akan selalu berusaha memenuhi keinginan pelanggan. Dengan keinginan yang terpenuhi maka pelanggan akan menilainya sebagai pelayanan yang berkualitas, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali menikmati layanan bisnis tersebut yang selanjutnya terbentuk kesetiaan pelanggan. Akhirnya pelanggan yang puas dan kembali lagi akan menjamin keuntungan bagi bisnis atau akan menghasilkan kinerja bisnis.

2.4. Studi Pendahuluan Yang Telah Dicapai Oleh Peneliti dan Roadmap

Beberapa penelitian dalam membangun kualitas layanan yang sudah dilakukan oleh Tim peneliti yaitu Pengembangan Konsep Kualitas Layanan dari Pengalaman Pelintas Batas: Studi di Pintu Perbatasan (*Border*) Entikong, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat (Herdiansyah, 2012). Selanjutnya ketua tim peneliti bersama tim peneliti lainnya pernah melakukan beberapa penelitian mengenai pengembangan model kualitas layanan di Kampus Polnep (Herdiansyah dan Abdullah, 2014) dan model kualitas layanan ojek online (Herdiansyah, Abdullah dan Meizi, 2018).

Berdasarkan roadmap penelitian berdasarkan dokumen RIP POLNEP tahun 2020-2024 yang penjelasannya ada dalam Buku Panduan Penelitian Terapan Polnep Tahun 2021, maka penelitian kali ini berada pada riset yang berfokus pada ‘Riset Pengembangan Sumber Daya Manusia’ dengan isu strategis pada ‘Manajemen Layanan (*Service Management*)’ dengan menggunakan konsep pemikiran ‘Keunggulan Kompetitif’ dengan target pemecahan masalah ‘Kualitas Layanan (*Service Quality*)’. Sehingga topik penelitian yang diusulkan oleh Tim Peneliti kali ini adalah mengenai Kualitas Layanan (*Service Quality*) Layanan Produk Sepeda Motor. Pengembangan konsep kualitas layanan untuk produk sepeda motor ini dilakukan dengan menggali pengalaman pengguna produk sepeda motor yang ada di Pontianak, lebih khusus lagi dengan menggali fakta-fakta layanan produk sepeda motor tersebut.

BAB 3. **TUJUAN DAN MANFAAT**

3.1. Tujuan

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu menemukan dimensi-dimensi kualitas layanan melalui perspektif pengguna produk sepeda motor, yang selanjutnya akan menjadi masukan bagi produsen khususnya produk sepeda motor, yang kemudian dapat dijadikan sebagai alat untuk bersaing sesama produsen produk sepeda motor di Indonesia.

3.2. Manfaat

Urgensi penelitian kali ini adalah dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Manfaat bagi praktisi, dimana konsep kualitas layanan produk sepeda motor yang akan ditemukan sebagai hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu menjadi masukan yang sangat berarti bagi produsen produk sepeda motor. Dan konsep model ini kemudian dapat dijadikan strategi keunggulan bersaing berkelanjutan.
- b) Manfaat bagi pengembangan teori-teori kualitas layanan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran terkait tambahan dimensi-dimensi baru yang dinilai dari perspektif pengguna produk sepeda motor di Indonesia.

BAB 4. METODE PENELITIAN

4.1. Dokumen dan Tahapan Penelitian

Berikut beberapa dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menemukan informan kunci (*key informan*), yaitu sebagai berikut (Buckholder, 2009) :

- 1) Surat pengantar pelaksanaan penelitian.
- 2) Formulir seleksi calon informan (*screening form*).
- 3) Daftar beberapa pertanyaan utama (Pedoman Wawancara).

Sebagai bagian dari etika penelitian maka setiap calon informan akan diminta kesediaan berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian dan peneliti akan meminta ijin untuk melaksanakan wawancara yang direkam. Setiap tahapan akan selalu dilakukan pencatatan pada catatan peneliti (*log book*) sesuai petunjuk yang ada pada Pedoman Penelitian Terapan Polnep 2021. Kemudian dalam penelitian kualitatif setiap data yang diperoleh akan langsung dianalisa sesuai yang ditunjukkan dalam jadwal pelaksanaan penelitian.

4.2. Penelitian Kualitatif Deskriptif

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Sujarweni (2014) bahwa, “Penelitian Kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”. Sedangkan Danzin dan Lincoln dalam Moleong (2012) menyatakan bahwa, ‘Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada’. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sekaran (2003, dalam Lestiowati 2018) “*A descriptive study is undertaken in order to ascertain and be able to describe the characteristics of the variables of interest in a situation.*”

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif akan menghasilkan data dalam bentuk kata-kata yang kemudian data-data tersebut akan ditafsirkan oleh penelitian, sehingga hasil analisa akan menemukan karakter/sifat dari situasi yang diamati.

4.3. Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

Informan dalam penelitian ini adalah pengguna produk sepeda motor yang memiliki pengalaman menggunakan produk yang dimaksud dan bahkan setia menggunakan merk produk sepeda motor tertentu. Kepada merekalah nantinya yang kemudian akan dilakukan wawancara mendalam (*Indepth interview*). Wawancara mendalam ini dilakukan dengan terus menggali setiap jawaban informan.

Calon informan akan dikenakan kriteria tertentu untuk mendapatkan informan kunci yang benar-benar memahami fenomena yang menjadi fokus penelitian, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang didapat terjamin informasinya, sehingga akan mendapatkan data yang berkualitas. Seperti apa yang disampaikan oleh Burkholder (2009). *-This criterion is intuitive and ensures quality assurance-* . untuk itu kriteria utama informan kunci adalah pengguna produk sepeda motor yang kemudian menjadi pengguna setia terhadap produk sepeda motor dengan produk tertentu, berdasarkan formulir seleksi calon informan (*screening form*).

Analisa data dalam peneliti kali ini mengacu pada pada langkah-langkah yang diajukan oleh Creswell (2007, dalam Buckholder, 2009), “dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menganalisa data terhadap pernyataan-pernyataan penting (*significant statement*),
- 2) Merumuskan makna dari pernyataan dan mengelompokkan mereka ke dalam aspek/dimensi/tema (*formulated meanings*),
- 3) Membuat deskripsi lengkap mengenai fenomena,
- 4) Mereduksi deskripsi ini ke dalam sebuah deskripsi narasi dari esensi dasar pengalaman menggunakan produk sepeda motor tersebut.”

4.4. Diagram Alir Penelitian

Berikut Diagram Alir Penelitian, dan untuk tugas masing-masing anggota terlampir di Lampiran 5. Personalia Tenaga Peneliti Beserta Klasifikasi



Gambar 3. Diagram Alir Penelitian
Sumber: Tim Penelitian, 2021

BAB 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dimensi-dimensi kualitas layanan melalui perspektif pengguna produk sepeda motor, yang selanjutnya akan menjadi masukan bagi produsen untuk menyediakan/memproduksi produk sepeda motor yang sesuai harapan pelanggan mendatang. Model ini diharapkan kemudian dapat menjadi alat bersaing antar sesama produsen produk sepeda motor di Indonesia.

Tahap penelitian kali ini dimulai dengan penyusunan proposal yang berisi uraian mengenai fenomena manajerial dalam salah satu teori layanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu menyediakan minimal apa yang diharapkan pelanggan, akan lebih baik lagi jika mampu melebihi harapan pelanggan. Dalam fenomena praktis kita dapat melihat berbagai produsen produk sepeda motor berlomba-lomba (bersaing) dalam memenuhi harapan pelanggan dengan terus berinovasi terhadap produk sepeda motornya. Berdasarkan dua fenomena itu maka penelitian berupaya menemukan harapan pelanggan terhadap produk sepeda motor.

Tahap selanjutnya yang Tim peneliti lakukan adalah menentukan informan kunci (*key informant*), yang diseleksi melalui beberapa calon informan yang telah mengisi formulir seleksi calon informan (*screening form*) melalui google form. Dari tanggal 22 Juni sampai dengan 6 Juli 2021 terdapat 39 calon informan yang telah bersedia mengisi formulir seleksi, dan berdasarkan masukan/saran mengenai fitur-fitur tambahan bagi produk sepeda motor ke depan, maka diperoleh 3 orang Informan Kunci (*Key Informant*) yang akan dilibatkan dalam tahap wawancara. Alasan utama adalah mereka bertiga menuliskan saran terbanyak terhadap fitur-fitur motor ke depan dan menyatakan bersedia untuk dilakukan wawancara (*consent form*).

Tahap wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Mengingat kondisi pandemi covid 19, maka berdasarkan kesepakatan bersama, ketiga wawancara dilakukan secara daring (*online interview*). Wawancara dilakukan dengan menggunakan aplikasi google MEET, dimana Ketua Tim Peneliti membuat link MEETING yang berbeda di setiap proses wawancara terhadap ketiga Informan Kunci. Proses wawancara juga dihadiri oleh seluruh anggota Tim Peneliti termasuk satu teknisi dan dua orang mahasiswa sebagai pendukung kelancaran proses wawancara, dan untuk memastikan konfirmasi data.

Setiap selesai satu proses wawancara maka tahap pengetikan transkripsi segera dilakukan dimana Tim Peneliti dibantu dua orang mahasiswa yang membantu mengetik transkripsi dari hasil rekaman wawancara. Transkripsi dilakukan dalam menjaga validitas data hasil wawancara, sehingga Tim peneliti tidak kehilangan informasi bahkan satu katapun. Transkripsi dan analisa data dilakukan dalam waktu 1 (satu) bulan, mulai dari Agustus sampai dengan September 2021.

Setelah proses pengetikan transkripsi maka tahap Analisa Data. Tahap Analisa data dilakukan mengacu pada langkah-langkah yang diajukan oleh Creswell (2007, dalam Buckholder, 2009), “dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menganalisa data terhadap pernyataan-pernyataan penting (*significant statement*),
- 2) Merumuskan makna dari pernyataan dan mengelompokkan mereka ke dalam aspek/dimensi/tema (*formulated meanings*),
- 3) Membuat deskripsi lengkap mengenai fenomena,
- 4) Mereduksi deskripsi ini ke dalam sebuah deskripsi narasi dari esensi dasar pengalaman menggunakan produk sepeda motor tersebut.”

Dalam penelitian kualitatif tahap pengumpulan data berlangsung bersamaan dengan tahap analisa data, sehingga beberapa kesimpulan awal sudah dapat dihasilkan. Berdasarkan data sementara yang sudah masuk dan dianalisa, maka beberapa dimensi layanan dari produk sepeda motor yang diperoleh dari hasil penelitian kali ini, dapat kami tampilkan dalam tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3.
Pengalaman-Pengalaman Informan Kunci
Yang Kemudian Mengarah Ke Harapan Fitur-Fitur Produk Sepeda Motor

No	Harapan fitur-fitur produk sepeda motor ke depan	INF-1	INF-2	INF-3
1.	Indikator yang Terintegrasi dengan HP (<i>Smart Phone</i>)	X	X	X
2.	Kunci Berbasis Teknologi (<i>Smart Key System</i>)		X	X
3.	Fasilitas Charger HP (<i>Power Outlet USB</i>)		X	X
4.	Suspensi USD (<i>Up Site Down</i>)	X		X
5.	Alat Pelacak Motor (<i>GPS-Global Positioning System</i>)	X	X	
6.	Sensor Jarak Untuk Menghindari Kecelakaan	X	X	
7.	Sensor Oli Mesin di Dashboard	X	X	
8.	CC Motor Bertambah (<i>Cubical centimeter</i>)			X
9.	Rem Cakram Depan Belakang (<i>Disc Brake</i>)			X

No	Harapan fitur-fitur produk sepeda motor ke depan	INF-1	INF-2	INF-3
10.	Sistem Pengereman ABS (<i>Anti Lock Braking System</i>)			X
13.	Fasilitas Pemetaan di Speedometer (<i>Google Map</i>)			X
14.	Pengaturan Kecepatan Mesin (<i>Cruise Control</i>)			X
15.	Alat P3K	X		
16.	Tombol Seting Suara Knalpot	X		
17.	Pegangan Tangan yang bisa Mengatur Suhu (<i>Hand Grip</i>)	X		
18.	Sensor Otomatis Lampu, jika berpapasan di malam hari	X		
19.	Alarm Anti Maling	X		
20.	Fasilitas Lampu Hazard (Sein kiri kanan bersamaan hidup)	X		

Sumber: Data Olahan, 2021

Sesuai tahapan analisa data Creswell (2007), maka tahap pertama adalah menentukan pernyataan-pernyataan yang penting (*significant statement*) yang disebutkan oleh para informan terhadap harapan bagi fitur-fitur tambahan yang harus ada di produk sepeda motor ke depan. Pernyataan-pernyataan penting menyediakan titik awal untuk analisis data lebih lanjut, selanjutnya dilakukan pemaknaan (*formulated meanings*). Pemaknaan yang dirumuskan mewakili makna yang mendasari kutipan kata demi kata dari informan kunci pada penelitian.

Tabel 3. disusunurut berdasarkan tema yang paling sering muncul dari ketiga Informan Kunci melalui pernyataan-pernyataan yang muncul selama proses wawancara. Jika ketiga Informan Kunci menyampaikan pengalaman yang sama, itu menandakan fitur-fitur terpenting yang diharapkan ke depan ada di produk sepeda motor berdasarkan pengalaman mereka sebagai pengguna selama ini.

Analisa data selanjutnya akan dilakukan dengan menghubungkan antara Pernyataan Signifikan (*significant statement*) dan Pemaknaan (*formulated meanings*). Sedangkan langkah selanjutnya adalah melakukan Deskripsi narasi untuk mendapatkan fitur-fitur layanan produk ke depan yang diharapkan ada oleh pengguna produk sepeda motor.

Deskripsi narasi secara lengkap dari masing-masing Informan Kunci ini kemudian akan dianalisa dan diringkas untuk kemudian menjadi tema fitur-fitur layanan dari produk sepeda motor ke depan. Tema-tema untuk semua Informan Kunci kemudian dicek/diperiksa dan ditemukan beberapa kesamaan muncul di antara pernyataan informan, yang menghasilkan

tema fitur-fitur utama yang mewakili semua Informan Kunci, yang merupakan bagian dari pengalaman sebagai pengguna produk sepeda motor.

Fitur-fitur sebagai harapan pelanggan dari pengalaman pengguna sepeda motor, merupakan bagian dari kualitas layanan yang harus dapat dipenuhi oleh produsen produk sepeda motor. Dengan mampu memenuhi harapan pelanggan maka produsen tersebut akan mampu memenangkan persaingan antara sesama produk sepeda motor. Kualitas layanan merupakan salah satu alat bersaing dalam bisnis di industri otomotif yang persaingannya sangat ketat. Inovasi terhadap produk dapat dilakukan dengan mengacu kepada harapan pelanggan yang diperoleh dari hasil penelitian kali ini.

BAB 6. **KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan

Dari uraian yang ada di Bab 5 sebelumnya yaitu mengenai Hasil dan Pembahasan, maka tim peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tim Peneliti model kualitas layanan produk sepeda motor yang diperoleh berdasarkan perspektif pengguna produk sepeda motor. Tim Peneliti menemukan dimensi-dimensi layanan berkualitas yang diharapkan oleh pengguna sepeda motor (*customer expectation*).
- 2) Dari tahapan analisis dari data yang dilakukan, maka tim peneliti menemukan beberapa tema dimensi kualitas layanan, yaitu: (a). Kualitas Teknikal (*technical quality*) (b). Kualitas Fungsional (*functional quality*). Kualitas Fungsional yang utama menurut perspektif pengguna adalah keamanan.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian, maka dimensi-dimensi tersebut, merupakan fokus layanan yang harus disediakan oleh penyedia layanan (provider), sebagai alat untuk bersaing sesama penyedia layanan jasa transportasi online.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang ada tersebut, maka Tim Peneliti merekomendasikan beberapa kepada produsen motor sebagai berikut :

- 1) Tim peneliti menemukan bahwa Dimensi Keamanan merupakan dimensi utama yang diharapkan oleh para pengguna, tersedia dari produk sepeda motor. Untuk itu penting bagi produsen sepeda motor mengedepankan aspek keamanan dari produk sepeda motor mereka ke depan, karena itu yang aspek utama diharapkan oleh pengguna.
- 2) Selain itu para produsen sepeda motor juga disarankan memperhatikan aspek teknikal pada produk sepeda motor, karena sangat terkait sebagai penilaian kualitas layanan dari perspektif pengguna. Salah satu nya adalah kasus yang dialami oleh Informan 2 yaitu mengenai bagian mangkok setang/bagian bearing yang goyang dan cepat rusak.

- 3) Saran terakhir dari tim peneliti yaitu penting bagi produsen sepeda motor untuk memenuhi semua harapan pelanggan melalui dimensi kualitas layanan produk sepeda motor, karena memenuhi atau melebihi harapan pelanggan merupakan wujud Pelayanan Prima. Dan produsen yang bisa memberikan pelayanan prima akan memenangkan persaingan bisnis karena memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*)

Daftar Pustaka

- Burkholder, D.U. 2009. *Returning Counselor Education Doctoral Students: Issues of Retention and Perceived Experiences*. Disertasi PhD dari Kent State University College and Graduate School of Education, Health, and Human Services.
- Caro, L.M., dan Garcia, J.A.M. 2008. Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel Agency Industry. *Tourism Management* **29**: 706–720.
- Dharmesta, B.S., dan Handoko, T.H. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama Cetakan Keempat, BPFE Yogyakarta.
- Elheitammy. 1990. *Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing*. Bank dan Manajemen. Nov-Des. Dalam Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Grönroos, C. 1982. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* **18** (4): 36–44.
- Herdiansyah, D., Abdullah, dan Fahrizal, M. 2018. Pengembangan Model Kualitas Layanan Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Inovasi dan Bisnis* **6**: 142-152
- Herdiansyah, D. dan Abdullah. 2014. Penggalan Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) Melalui Konsep Model Kualitas Layanan (*Service Quality*) Di Kampus Politeknik Negeri Pontianak: Melalui Perspektif Mahasiswa. Penelitian PNBP Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak.
- Herdiansyah, D. 2012. Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Dari Pengalaman Pelintas Batas (Studi di Pintu Perbatasan (Border) Entikong, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat). Disertasi pada Program Doktor Ilmu Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang. Jawa Timur, Indonesia.
- Križo, P., Madzík, P., Vilgová, Z., dan Sirotiaková, M. 2018. Evaluation of the Most Frequented Forms of Customer Feedback Acquisition and Analysis. Proceedings of the International Conference on Knowledge Management in Organizations, Zilina, Slovakia, 6–10 August 2018. Springer. Cham, Switzerland, 2018: 562–573.
- Lestiowati, R. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario. *Jurnal Analisis Kebijakan Publik* **8** (2): 81-104
- Martínez, J. A. dan Martínez, L. 2010. Some Insights on Conceptualizing and Measuring Service Quality. *Journal of Retailing and Consumer Services* **17**: 29–42.
- Moleong, L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Panget, B., Tumbel, T.M. dan Tamengkel, L.F. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV. LION di Ternate. *Jurnal Administrasi Bisnis* **6** (4): 62-69
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* **49**: 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 2-40.
- Salladien. 2008. Memahami Research Question, Focus, Teori, Paradigma, Analisis Data, dan Existing Models Dalam Terapan Penelitian Kualitatif (termasuk suplemen bahasa presentasi). disajikan pada Workshop Metodologi dan Tindak Lanjut Penelitian (*Action Plan*) Bagi Dosen Cangkok di PPS Universitas Brawijaya.
- Sujarweni, W. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sumitro, Y. dan Soekotjo, W. 2018. Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. 23 (2): 286-296
- Suroto, R.A., Mananeke, L. dan Samadi, R.L. 2018. Pengaruh Green Product, Serviceperson Customer Orientation dan Store Environment Terhadap Pembelian Kembali Melalui Kepuasan Konsumen pada The Body Shop Manado Town Square. *Jurnal EMBA* (6) 4: 2978-2987
- Tampoli, D, N. 2014. Analisis of Food Quality, Service Person Customer Orientation and Physical Environment to Repurchase Intention Through Customer Satisfaction. Skripsi. Universitas Multimedia Nusantara, Jakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Vargo, S.L., dan Lusch, R.F. 2004. The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-based, Manufacturing Model. *Journal Service Research* 6 (4): 324–335.
- Xia, Y. dan Ha, H.Y. 2021 Does Customer Orientation Matter? Direct and Indirect Effects in a Service Quality-Sustainable Restaurant Satisfaction Framework in China. *Jurnal Sustainability* 13 (1051): 1-16

Lampiran 1:

Laporan Keuangan Penelitian dan Bukti Dokumen

Jenis Pembelanjaan	Item	SAT	VOL	Biaya Satuan (Rp.)	TOTAL	Penggunaan sampai Laporan Kemajuan
1. Upah/Honor	Upah Teknisi (1 Org x 4 Jam x 5 Bln)	OJ	20	25.000	500.000	500.000 (20 jam)
	Upah Tenaga Lapangan (2 Org x 2 jam x 5 Bln)	OJ	20	25.000	500.000	500.000 (10 jam/orang)
SUB TOTAL 1 (Rp.)					1.000.000	
2. Bahan Habis Pakai dan Peralatan	Kertas HVS untuk penyusunan Proposal dan Dokumen untuk Calon Informan	Rim	4	65.000	260.000	260.000
	Cartridge Printer Cannon (Black-Ink)	Unit	2	325.000	650.000	650.000
	Tinta Hitam Refill	Unit	4	55.000	220.000	220.000
	Kertas HVS persiapan wawancara dan transkripsi hasil wawancara	Rim	4	65.000	260.000	260.000
	Tinta Hitam Refill	Unit	2	55.000	110.000	110.000
	Kertas HVS untuk penyusunan Laporan Kemajuan dan Laporan Akhir	Rim	5	65.000	325.000	325.000
	Tinta Hitam Refill	Unit	2	55.000	110.000	110.000
	Biaya Penyusunan Dokumen untuk Calon Informan dan Pedoman Wawancara 3 INF.	Paket	1	1.750.000	1.750.000	1.750.000
	Biaya Analisa dan Tabulasi Data (5 Bulan)	Paket	1	2.750.000	2.750.000	2.750.000
	Biaya Paket Data Tim Dosen dan Teknisi	Paket	4	115.000	460.000	460.000
	Biaya Komunikasi Seluler (2 Org Dosen x 6 Bln)	Paket	12	82.500	990.000	990.000
	Biaya Komunikasi Seluler (3 Org Teknisi dan Mhs x 5 Bln)	Paket	15	55.000	825.000	825.000
SUB TOTAL 2 (Rp.)					8.710.000	

3. Perjalanan (Wawancara)	Wawancara Daring (Online) INF-1	Keg	1	1000.000	1.000.000	1.000.000
	Wawancara Daring (Online) INF-2	Keg	1	1000.000	1.000.000	1.000.000
	Wawancara Daring (Online) INF-3	Keg	1	1000.000	1.000.000	1.000.000
SUB TOTAL 3 (Rp.)					3.000.000	
4. Biaya lain-lain	Biaya Penyusunan Proposal Usulan Penelitian	Paket	1	675.000	675.000	675.000
	Biaya Penyusunan, Laporan Kemajuan dan Laporan Akhir.	Keg	2	550.000	1.100.000	1.100.000
	Biaya Penyusunan dan Persiapan Seminar Hasil	Keg	1	250.000	250.000	250.000
	Biaya penyusunan luaran publikasi artikel ilmiah dan proses revisi hasil review	Keg	1	225.000	225.000	225.000
SUB TOTAL 4 (Rp.)					2.250.000	
TOTAL ANGGARAN PENELITIAN					14.960.000	14.960.000




Bukti-bukti Laporan Keuangan

1) Honor Tim Penunjang Penelitian sd 9 Agustus 2021 (Laporan Kemajuan)

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITIAN

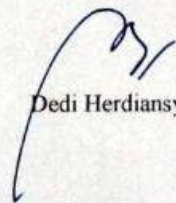
Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Tommy Galih Gumilang	Pembayaran Upah 1 ORG Teknisi (1 Org x 4 Jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	300.000	-	300.000	-	
2.	Daeng Andi Ronaldi	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	150.000	-	150.000	-	
3.	Hapsah	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	150.000	-	150.000	-	
				600.000	-	600.000		

Terbilang: Enam ratus ribu rupiah

Pontianak, 9 Agustus 2021
Ketua Peneliti


Dedi Herdiansyah

2) Kuitansi ATK

Pontianak, 29 Maret 2021

Tuan _____
Toko _____

NOTA No. _____

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
4	Kertas HVS A4	65.000	260.000
2	Cartridge Printer Cannon Hitam	325.000	650.000
4	Tinta Hitam Refill	55.000	220.000
			}
		Jumlah Rp.	1.130.000

Pontianak, 23 Juli 2021

Tuan _____
Toko _____

NOTA No. _____

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
5	Kertas HVS A4	65.000	325.000
2	Tinta Hitam Refill	55.000	110.000
			}
		Jumlah Rp.	435.000

Pontianak, 13 Agustus 2021

Tuan _____
Toko _____

NOTA No. _____

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
5	Kertas HVS	65.000	325.000
2	Tinta Hitam Refill	55.000	110.000
			}
		Jumlah Rp.	435.000

3) Voucher Pulsa dan Paket Data

A). Pembelian bagi lima orang anggota Tim 1 Mei 2021



Five receipt images for Tim 1 Mei 2021. Each receipt is from MOHENA PALSA AGEN PULSA DTK di LUNAS and includes the following details:

- Receipt 1: NO TUJUAN : 085252397146, PRODUK : PSN50, KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000, STATUS : BERHASIL, SN : 4021678327337859, HARGA : RP 52.000,00
- Receipt 2: NO TUJUAN : 085752628048, PRODUK : PIN50, KETERANGAN : Indosat Promo 50.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0228050001415824, HARGA : RP 52.000,00
- Receipt 3: NO TUJUAN : 081345521401, PRODUK : PSN50, KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0061003614693939, HARGA : RP 52.000,00
- Receipt 4: NO TUJUAN : 08164987105, PRODUK : PIN50, KETERANGAN : Indosat Promo 50.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0099310001335997, HARGA : RP 52.000,00
- Receipt 5: NO TUJUAN : 081351187845, PRODUK : PSN50, KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0230300000140207, HARGA : RP 52.000,00

B). Pembelian bagi tiga orang Anggota Tim 6 Juni 2021



Three receipt images for Tim 6 Juni 2021. Each receipt is from MOHENA PALSA AGEN PULSA DTK di LUNAS and includes the following details:

- Receipt 1: NO TUJUAN : 085252397146, PRODUK : PSN20, KETERANGAN : Telkomsel Promo 20.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0022200005469281, HARGA : RP 22.000,00
- Receipt 2: NO TUJUAN : 081345521401, PRODUK : PSN100, KETERANGAN : Telkomsel Promo 100.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0092004926805050, HARGA : RP 102.000,00
- Receipt 3: NO TUJUAN : 08164987105, PRODUK : PIN100, KETERANGAN : Indosat Promo 100.000, STATUS : BERHASIL, SN : 0000210022736457, HARGA : RP 102.000,00

C). Pembelian bagi lima orang anggota Tim 27 Juni 2021

<p>** AGENPULSAPTK01 ** 27/06/2021 08:39:55</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081345521401 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkonsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0881993815794142 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 27/06/2021 08:47:44</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085752628048 PRODUK : PIN50 KETERANGAN : Indosat Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0339020001215923 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 27/06/2021 08:51:51</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081351187845 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkonsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0235300000170609 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 27/06/2021 08:51:11</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 08164987105 PRODUK : PIN50 KETERANGAN : Indosat Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0033700422367236 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 27/06/2021 08:52:03</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085252397146 PRODUK : PSN20 KETERANGAN : Telkonsel Promo 20.000 STATUS : BERHASIL SN : 0022243006615158 HARGA : RP 22.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	

D). Pembelian bagi dua orang anggota Tim 6 Juli 2021

<p>** AGENPULSAPTK01 ** 06/07/2021 13:48:34</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 08164987105 PRODUK : PIN100 KETERANGAN : Indosat Promo 100.000 STATUS : BERHASIL SN : 0034307785112000 HARGA : RP 102.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 06/07/2021 13:55:00</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081345521401 PRODUK : PSN100 KETERANGAN : Telkonsel Promo 100.000 STATUS : BERHASIL SN : 2283225835865858 HARGA : RP 102.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
--	---

E). Pembelian bagi lima orang anggota Tim 23 Juli 2021

<p>** AGENPULSAPTK01 ** 23/07/2021 13:34:11</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085752628048 PRODUK : PIN50 KETERANGAN : Indosat Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0992050001617953 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 23/07/2021 15:33:44</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081345521401 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 3350552368598589 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 23/07/2021 15:45:51</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 08164987105 PRODUK : PIN50 KETERANGAN : Indosat Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0030000653556460 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 23/07/2021 13:38:54</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085252397146 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0022253006928158 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 23/07/2021 13:30:00</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081351187845 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0263600001180502 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	

F). Pembelian bagi lima orang anggota Tim 1 Agustus 2021

<p>** AGENPULSAPTK01 ** 01/08/2021 09:34:11</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081345521401 PRODUK : PSN100 KETERANGAN : Telkomsel Promo 100.000 STATUS : BERHASIL SN : 1953502563588985 HARGA : RP 102.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 01/08/2021 09:51:11</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 08164987105 PRODUK : PIN100 KETERANGAN : Indosat Promo 100.000 STATUS : BERHASIL SN : 0030000622324005 HARGA : RP 102.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 01/08/2021 15:45:51</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085252397146 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0022263006955781 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	<p>** AGENPULSAPTK01 ** 01/08/2021 15:16:11</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 081351187845 PRODUK : PSN50 KETERANGAN : Telkomsel Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0379700001190303 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>
<p>** AGENPULSAPTK01 ** 01/08/2021 15:48:51</p>  <p>STRUK PEMBELIAN</p> <p>NO TUJUAN : 085752628048 PRODUK : PIN50 KETERANGAN : Indosat Promo 50.000 STATUS : BERHASIL SN : 0022040001614112 HARGA : RP 52.000,00</p> <p>TERIMA KASIH</p>	

G). Pembelian bagi lima orang anggota Tim 23 Agustus2021

** AGENPULSAPTK01 **
23/08/2021 16:01:00

STRUK PEMBELIAN

NO TUJUAN : 081345521401
PRODUK : PSN100
KETERANGAN : Telkomsel Promo
100.000
STATUS : BERHASIL
SN : 5910536528537873
HARGA : RP 102.000,00

TERIMA KASIH

** AGENPULSAPTK01 **
23/08/2021 16:02:00

STRUK PEMBELIAN

NO TUJUAN : 08164987105
PRODUK : PIN100
KETERANGAN : Indosat Promo
100.000
STATUS : BERHASIL
SN : 0000056787644005
HARGA : RP 102.000,00

TERIMA KASIH

** AGENPULSAPTK01 **
23/08/2021 16:04:00

STRUK PEMBELIAN

NO TUJUAN : 085252397146
PRODUK : PSN50
KETERANGAN : Telkomsel Promo
50.000
STATUS : BERHASIL
SN : 1021507180200681
HARGA : RP 52.000,00

TERIMA KASIH

** AGENPULSAPTK01 **
23/08/2021 16:06:00

STRUK PEMBELIAN

NO TUJUAN : 081351187845
PRODUK : PSN50
KETERANGAN : Telkomsel Promo
50.000
STATUS : BERHASIL
SN : 0464600009110802
HARGA : RP 52.000,00

TERIMA KASIH

** AGENPULSAPTK01 **
23/08/2021 16:07:00

STRUK PEMBELIAN

NO TUJUAN : 085752628048
PRODUK : PIN50
KETERANGAN : Indosat Promo
50.000
STATUS : BERHASIL
SN : 0033120001225117
HARGA : RP 52.000,00

TERIMA KASIH

H). Pembelian bagi 3 orang anggota Tim 17 September 2021



H). Pembelian bagi 5 orang anggota Tim 13 Oktober 2021



4) Pembayaran Honorarium Wawancara Daring dengan INF 01, 02 dan 03

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITIAN

Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Dedi Herdiansyah	Wawancara daring (<i>online</i>) dengan Inf-1	IV	300.000	45.000	255.000	67.517.462.7-701.000	
2.	Meizi Fahrizal		IV	150.000	22.500	127.500	67.517.453.6-701.000	
3.	Tommy Galih Gumilang		-	100.000	-	100.000	-	
4.	Daeng Andi Ronaldi		-	100.000	-	100.000	-	
5.	Hapsah		-	100.000	-	100.000	-	
6.	Informan 1		-	250.000	-	250.000	-	
				1.000.000	67.500	932.500		

Terbilang: Satu juta rupiah

Pontianak, 3 Agustus 2021
Ketua Peneliti

Dedi Herdiansyah

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITIAN

Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Dedi Herdiansyah	Wawancara daring (<i>online</i>) dengan Inf-2	IV	300.000	45.000	255.000	67.517.462.7-701.000	
2.	Meizi Fahrizal		IV	150.000	22.500	127.500	67.517.453.6-701.000	
3.	Tommy Galih Gumilang		-	100.000	-	100.000	-	
4.	Daeng Andi Ronaldi		-	100.000	-	100.000	-	
5.	Hapsah		-	100.000	-	100.000	-	
6.	Informan 2		-	250.000	-	250.000	-	
				1.000.000	67.500	932.500		

Terbilang: Satu juta rupiah

Pontianak, 9 Agustus 2021
Ketua Peneliti

Dedi Herdiansyah

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITIAN

Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Meizi Fahrizal	Wawancara daring (<i>online</i>) dengan Inf-2	IV	300.000	45.000	255.000	67.517.453.6-701.000	
2.	Dedi Herdiansyah		IV	150.000	22.500	127.500	67.517.462.7-701.000	
3.	Tommy Galih Gumilang		-	100.000	-	100.000	-	
4.	Daeng Andi Ronaldi		-	100.000	-	100.000	-	
5.	Hapsah		-	100.000	-	100.000	-	
6.	Informan 2		-	250.000	-	250.000	-	
				1.000.000	67.500	932.500		

Terbilang: Satu juta rupiah

Pontianak, 9 Agustus 2021
Ketua Peneliti

Dedi Herdiansyah

5) Pembayaran Honorarium Penyusunan Proposal Penelitian


KUITANSI
BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM
No. Kuitansi:

Sudah Terima Dari : Tim Peneliti
Banyaknya Uang : Enam Ratus Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah
Untuk Pembayaran : Honorarium Penyusunan Proposal Penelitian

Rp. 675.000,-

Jumlah Kotor	:	Rp.	675.000,-
PPH 15%	:	Rp.	101.250,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>			
Jumlah yang diterimakan	:	Rp.	573.750,-

Pontianak, 15 Juni 2021
Penerima


Dedi Herdiansyah

6) Pembayaran Honorarium Penyusunan Dokumen Bagi Calon Informan dan Pedoman Wawancara

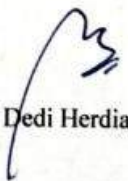
KUITANSI
BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM
No. Kuitansi:

Sudah Terima Dari : Tim Peneliti
Banyaknya Uang : Satu Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah
Untuk Pembayaran : Penyusunan Dokumen Bagi Calon Informan dan Pedoman Wawancara

Rp. 1.750.000,-

Jumlah Kotor	:	Rp. 1.750.000,-
PPH 15%	:	Rp. 262.500,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>		
Jumlah yang diterimakan	:	Rp. 1.487.500,-

Pontianak, 27 Juli 2021
Penerima


Dedi Herdiansyah

7) Pembayaran Honorarium Tabulasi Data Hasil Transkripsi


KUITANSI
BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM
No. Kuitansi:

Sudah Terima Dari : Tim Peneliti
Banyaknya Uang : Satu Juta Rupiah
Untuk Pembayaran : Honorarium Tabulasi Data Hasil Transkripsi

Rp. 1.000.000,-

Jumlah Kotor	:	Rp. 1.000.000,-
PPh 15%	:	Rp. 150.000,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>		
Jumlah yang diterimakan	:	Rp. 850.000,-

Pontianak, 11 Agustus Juli 2021
Penerima





Dedi Herdiansyah

8) Pembayaran Honorarium Tim Penunjang Peneliti sampai dengan Laporan Kemajuan

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITI

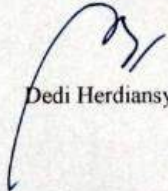
Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Tommy Galih Gumilang	Pembayaran Upah 1 ORG Teknisi (1 Org x 4 Jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	300.000	-	300.000	-	
2.	Daeng Andi Ronaldi	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	150.000	-	150.000	-	
3.	Hapsah	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	-	150.000	-	150.000	-	
				600.000	-	600.000		

Terbilang: Enam ratus ribu rupiah

Pontianak, 9 Agustus 2021
Ketua Peneliti


Dedi Herdiansyah

9) Pembayaran Honorarium Tim Penunjang Peneliti sampai dengan Laporan Akhir

DAFTAR PENERIMAAN HONORARIUM PENUNJANG PENELITI

Judul:
Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Sudah terima dari Ketua Tim Peneliti honorarium seperti rincian di bawah ini:

No.	Nama	Keterangan	Gol.	Jumlah Kotor	Pajak PPh	Jumlah Bersih	NPWP	Ttd
1.	Tommy Galih Gumilang	Pembayaran Upah 1 ORG Teknisi (1 Org x 4 Jam x 2 Bln) Bulan Sept sd Oktober @25.000	-	200.000	-	200.000	-	
2.	Daeng Andi Ronaldi	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 2 Bln) Bulan Sept sd Oktober @25.000	-	100.000	-	100.000	-	
3.	Hapsah	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (1 Org x 2 jam x 2 Bln) Bulan Sept sd Oktober @25.000	-	100.000	-	100.000	-	
				400.000	-	400.000		

Terbilang: Empat ratus ribu rupiah

Pontianak, 15 Oktober 2021
Ketua Peneliti


Dedi Herdiansyah

10) Pembayaran Honorarium Analisa Data Penelitian

KUITANSI BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM No. Kuitansi:	
Sudah Terima Dari	: Tim Peneliti
Banyaknya Uang	: Satu Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah
Untuk Pembayaran	: Honorarium Analisa Data Penelitian
Rp. 1.750.000,-	
Jumlah Kotor	: Rp. 1.750.000,-
PPh 15%	: Rp. 262.500,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>	
Jumlah yang diterimakan	: Rp. 1.487.500,-
Pontianak, 15 Oktober 2021	
Penerima	
	
Dedi Herdiansyah	

11) Pembayaran Honorarium Penyusunan Laporan Kemajuan dan Laporan Akhir

KUITANSI BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM No. Kuitansi:	
Sudah Terima Dari	: Tim Peneliti
Banyaknya Uang	: Satu juta seratus ribu rupiah
Untuk Pembayaran	: Honorarium Penyusunan Laporan Kemajuan dan Akhir
Rp. 1.100.000,-	
Jumlah Kotor	: Rp. 1.100.000,-
PPh 15%	: Rp. 165.000,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>	
Jumlah yang diterimakan	: Rp. 935.000,-
Pontianak, 15 Oktober 2021	
Penerima	
	
Dedi Herdiansyah	

12) Pembayaran Honorarium Penyusunan Artikel Ilmiah

KUITANSI
BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM
No. Kuitansi:

Sudah Terima Dari : Tim Peneliti
Banyaknya Uang : Dua ratus dua puluh lima ribu rupiah
Untuk Pembayaran : Honorarium Penyusunan Artikel Ilmiah

Rp. 225.000,-

Jumlah Kotor	:	Rp.	225.000,-
PPH 15%	:	Rp.	33.750,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>			
Jumlah yang diterimakan	:	Rp.	191.250,-

Pontianak, 15 Oktober 2021
Penerima


Dedi Herdiansyah

13) Pembayaran Honorarium Materi Seminar Hasil


KUITANSI
BUKTI PEMBAYARAN HONORARIUM
No. Kuitansi:

Sudah Terima Dari : Tim Peneliti
Banyaknya Uang : Dua ratus lima puluh ribu rupiah
Untuk Pembayaran : Honorarium Penyusunan Materi Persiapan Seminar Hasil

Rp. 250.000,-

Jumlah Kotor	:	Rp.	250.000,-
PPH 15%	:	Rp.	37.500,-
<i>(Sesuai dengan aturan pengenaan PPh)</i>			
Jumlah yang diterimakan	:	Rp.	212.500,-

Pontianak, 15 Oktober 2021
Penerima


Dedi Herdiansyah

Lampiran 2:Catatan Harian (*Logbook*)**Catatan Harian Kegiatan Penelitian:**

Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

No.	Waktu Pelaksanaan	Isi Catatan	Jumlah Dana Terpakai	Prosentase
1	29 Maret 2021	Pembelian Kertas HVS untuk penyusunan Proposal dan Dokumen untuk Calon Informan 4 RIM @65.000	260.000	1,74%
		Pembelian Cartridge Printer Cannon (Black-Ink) 2 Unit @325.000	650.000	4,34%
		Pembelian Tinta Hitam Refill 4 Unit @55.000	220.000	1,47%
2	11 Juni 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 1 Mei dan 6 Juni 2021	486.000	3,25%
3	15 Juni 2021	Pembayaran Biaya Penyusunan Proposal Usulan Penelitian 1 Paket @675.000	675.000	4,51%
4	27 Juni 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 27 Juni 2021	170.000	1,13%
5	6 Juli 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi Ketua Tim dan 1 Anggota Peneliti untuk pembelian tanggal 6 Juli 2021	204.000	1,36%
6	23 Juli 2021	Pembelian Kertas HVS persiapan wawancara dan transkripsi hasil wawancara 5 RIM @65.000	325.000	2,17%
		Pembelian Tinta Hitam Refill 2 Unit @55.000	110.000	0,74%
7	23 Juli 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 23 Juli 2021	260.000	1,74%
8	27 Juli 2021	Pembayaran Biaya Penyusunan Dokumen untuk Calon Informan dan Pedoman Wawancara 3 INF. 1 Paket @1.750.000	1.750.000	11,70%
9	1 Agustus 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 1 Agustus 2021	360.000	2,41%
10	3 Agustus 2021	Pembayaran Uang Lelah Kegiatan Wawancara INF-01	1.000.000	6,68%
11	9 Agustus 2021	Pembayaran Uang Lelah Kegiatan Wawancara INF-02	1.000.000	6,68%
		Pembayaran Uang Lelah Kegiatan Wawancara INF-03	1.000.000	6,68%
12	9 Agustus 2021	Pembayaran Upah 1 ORG Teknisi (1 Org x 4 Jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	300.000	2,01%

		Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (2 Org x 2 jam x 3 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	300.000	2,01%
13	11 Agustus 2021	Pembayaran Biaya Tabulasi Data 1 Paket @1.000.000	1.000.000	6,68%
14	19 Agustus 2021	Pembelian Kertas HVS untuk penyusunan Laporan Kemajuan dan Laporan Akhir 5 RIM @65.000	325.000	2,17%
		Pembelian Tinta Hitam Refill 2 Unit @55.000	110.000	0,74%
15	23 Agustus 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 23 Agustus 2021	360.000	2,41%
16	17 September 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi Tim Peneliti dan Teknisi untuk pembelian, tanggal 17 September 2021	256.000	1,71%
17	13 Oktober 2021	Pembayaran Pulsa/Paket Data bagi seluruh anggota Tim Peneliti untuk pembelian tanggal 13 Oktober 2021	173.000	1,16%
18	15 Oktober 2021	Pembayaran Biaya Analisa Data 1 Paket @1.750.000	1.750.000	11,70%
19	15 Oktober 2021	Pembayaran Biaya Laporan Kemajuan dan Akhir 2 Paket @ 550.000	1.100.000	7,35%
20	15 Oktober 2021	Pembayaran Upah 1 ORG Teknisi (1 Org x 4 Jam x 2 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	200.000	1,34%
21	15 Oktober 2021	Pembayaran Upah 2 ORG Mahasiswa/i Tenaga Lapangan (2 Org x 2 jam x 2 Bln) Bulan Juni sd Agustus @25.000	200.000	1,34%
22	15 Oktober 2021	Pembayaran Biaya Penyusunan Artikel Jurnal Ilmiah	225.000	1,50%
22	15 Oktober 2021	Pembayaran Honor Biaya Penyusunan Materi Seminar Akhir	250.000	1,67%
Total Penggunaan Dana Penelitian sd Laporan Akhir			14.960.000	
			Total % sd Laporan Akhir	100,00 %

Foto Bukti Dokumentasi *Screen Shoot* Kegiatan Wawancara Penelitian Secara Daring



Lampiran 3:

Formulir Evaluasi Atas Capaian Luaran Kegiatan

Status Luaran dalam Laporan Akhir ini dapat Tim Penelitian sebagai berikut:

1). Luaran Wajib

Tahun Luaran	Jenis Luaran	Status Target Capaian (<i>accepted</i> , <i>published</i> , terdaftar atau <i>granted</i> , atau status lainnya)	Keterangan
2021	Konsep model kualitas layanan produk sepeda motor	Sudah Laporan Akhir	-
2021	Artikel ilmiah	Artikel siap publish	-

2). Luaran Tambahan

Tahun Luaran	Jenis Luaran	Status Target Capaian (<i>accepted</i> , <i>published</i> , terdaftar atau <i>granted</i> , atau status lainnya)	Keterangan
2022	Artikel ilmiah dimuat di prosiding dalam sebuah seminar nasional/internasional	Artikel siap publish	-
2021/2022	Studi kasus dan/atau <i>book chapter</i> di Buku Ajar Pelayanan Prima.	Sudah Laporan Akhir dan akan disampaikan dalam bagian materi Pelayanan Prima Bab 1. Konsep Kualitas Pelayanan, terutama dalam membahas Harapan Pelanggan (<i>Customer Expectation</i>)	-

Lampiran 4:
Artikel Publikasi siap Publish

Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif di Indonesia

Dedi Herdiansyah dan Meizi Fahrizal

Prodi Administrasi Bisnis Otomotif - Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bansir Laut, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78124
Telepon +62 0561 736180 +62 0561 740143

Email: herdiansyahdedi@yahoo.com dan meizi.fahrizal@yahoo.co.id

Abstract:

This research is an effort to obtain the concept of a service quality model for motorcycle products in the automotive industry in Indonesia. Furthermore, the concept that will be formed later is also expected to enrich the insights of interested parties in service management and opportunities for improving the implementation of service quality, especially for motorcycle product manufacturers in the automotive industry in Indonesia.

The specific objective is to find the dimensions of service quality through the perspective of motorcycle product users in the city of Pontianak, so that the results are expected to find the dimensions of quality service desired by users that must be provided by manufacturers, especially motorcycle products, which can then be used as a tool for compete with other motorcycle manufacturers in Indonesia.

This study uses a descriptive qualitative research approach, with the method of collecting data through in-depth interviews. After the interview, transcription will be carried out and will be continued with the data analysis stage.

The results of the study produce features as customer expectations from the experience of motorcycle users, which are part of the quality of service that must be met by motorcycle product manufacturers. By being able to meet customer expectations, the manufacturer will be able to win the competition between fellow motorcycle products. Service quality is one of the tools to compete in business in the automotive industry, where competition is very tight. Product innovation can be done by referring to customer expectations obtained from the results of this research.

Key words:

Service Quality Model, Motorcycle features and User Perspective

PENDAHULUAN

Penting bagi produsen untuk mengetahui harapan pelanggan (*customer expectation*) terhadap suatu produk yang disediakan atau akan dijual oleh produsen pada industri tertentu, agar produk yang di produksi akan terserap atau terjual dengan baik di pasar karena sudah sesuai apa yang diinginkan oleh pelanggan. Demikian pula produsen sepeda motor kelompok terbesar di Indonesia yang di dominasi oleh merek Honda, Yamaha dan Suzuki. 3 merk tersebut merupakan merek yang bersaing ketat dalam merebut hati pelanggan untuk industri otomotif khususnya di produk sepeda motor. Penting bagi mereka untuk terus menggali harapan pelanggan terhadap produk sepeda motor yang mereka produksi agar dapat terus memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian tentang Kualitas Layanan mengenai produk sepeda motor lebih banyak didominasi penelitian kuantitatif yang melihat dampak beberapa faktor terhadap penjualan produk sepeda motor. Beberapa penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimaksud diantaranya adalah seperti yang kami sajikan dalam Tabel 1. sebagai berikut.

Tabel 1.
Penelitian Mengenai Kualitas Layanan Sepeda Motor

No.	Judul	Peneliti	Tahun
1.	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario.	Lestiowati, R.	2018
2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV. LION di Ternate.	Panget, B., Tumbel, T.M. dan Tamengkel, L.F.	2018
3.	Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda.	Sumitro, Y. dan Soekotjo, W.	2018

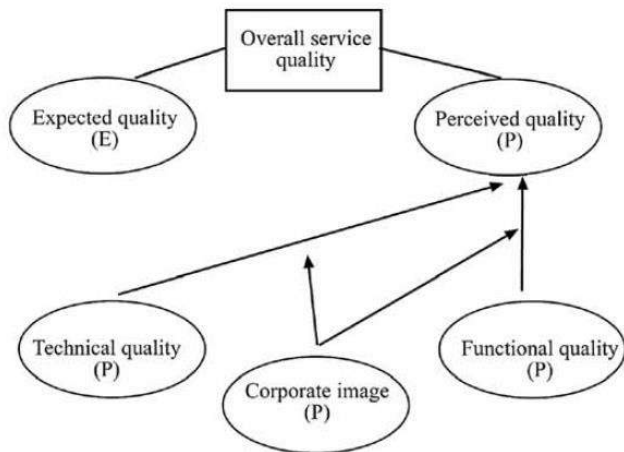
Sumber: Diolah dari berbagai literatur, 2021.

Sangat jarang kita temui penelitian kualitatif yang berfokus meneliti tentang penggalian harapan pelanggan terhadap produk sepeda itu sendiri. Untuk itu penelitian terapan kali ini adalah untuk menindaklanjuti *research gap* tersebut dengan melakukan penelitian kualitatif menggali harapan pelanggan untuk produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia. Research gap lain adalah bahwa berbeda industri akan berbeda dimensi kualitas layanan, Cronin (2001, dalam *Caro dan García, 2008*) menyebutnya sebagai modifikasi konsep kualitas layanan. Selain itu ketua tim peneliti bersama tim peneliti lainnya pernah melakukan beberapa penelitian mengenai pengembangan model kualitas layanan di Kampus Polnep (Herdiansyah dan Abdullah, 2014) dan model kualitas layanan ojek online (Herdiansyah, Abdullah dan Meizi, 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, tim peneliti beserta tim pada kesempatan ini akan melakukan penelitian mengenai dimensi kualitas layanan produk sepeda motor melalui upaya menggali harapan pelanggan untuk produk otomotif khususnya produk sepeda motor.

DASAR TEORI

Konsep Kualitas Layanan

Teori-teori awal mengenai kualitas layanan diantaranya diutarakan oleh beberapa ahli mengenai kualitas layanan. Menurut Grönroos (1982), Kualitas dihasilkan dari selisih antara apa yang dirasakan (*perceived quality*) dengan apa yang diharapkan (*expected quality*) oleh pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa suatu produk atau jasa dinilai berkualitas oleh pelanggan ketika apa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut melebihi apa yang diharapkannya. Selain mengadaptasi paradigma diskonfirmasi dalam pengukuran kualitas layanan, Grönroos (1982) juga mengidentifikasi dua dimensi kualitas layanan, kualitas fungsional (*functional quality*) yang mewakili bagaimana layanan ini disampaikan, yaitu mendefinisikan persepsi pelanggan dari interaksi yang terjadi selama layanan. Dan kualitas teknis (*technical quality*) yang mencerminkan hasil dari tindakan layanan, atau apa yang pelanggan terima dalam pertemuan layanan (*service encounter*). Berikut Model Kualitas Layanan Gronroos, seperti yang kami tampilkan dalam Gambar 1. sebagai berikut:

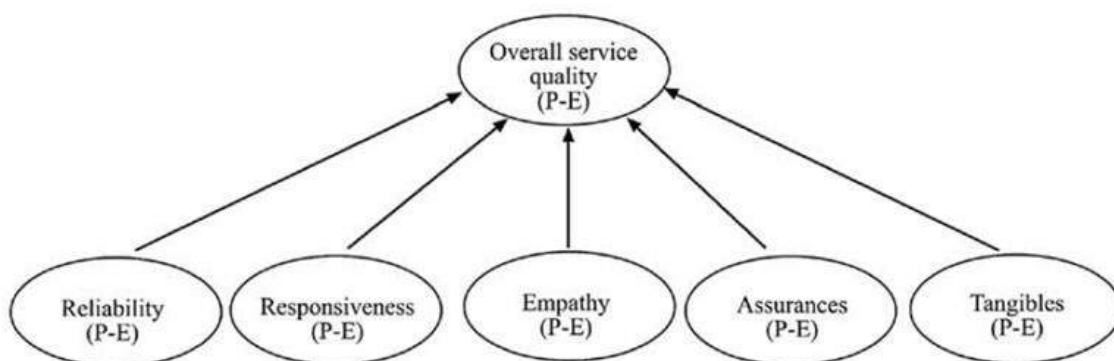


Gambar 1. Model Grönroos atau GM (1984)

Sumber: Martinez dan Martinez (2010)

Gambar xx. Memberikan gambaran kepada kita bahwa produk sepeda motor yang berkualitas, baik secara fungsional maupun teknis akan menghasilkan Citra Perusahaan (Corporate Image) yang baik, yang pada akhirnya pelanggan akan setia dengan melakukan pembelian ulang pada produk dengan merk tersebut.

Paradigma diskonfirmasi ini juga merupakan dasar bagi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam model kualitas layanannya yang dikenal dengan model SERVQUAL, yang memandang kualitas layanan sebagai kesenjangan antara level layanan yang diharapkan dengan level layanan yang diterima oleh pelanggan. Ketika Grönroos (1982) mengusulkan dua dimensi yaitu kualitas fungsional dan kualitas teknis, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengajukan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibility, terkait karakteristik dari pengalaman layanan. Seperti yang terlihat pada Gambar 2. berikut.



Gambar 2. Model SERVQUAL (1988)

Sumber: Martinez dan Martinez (2010)

Pada Gambar 2. tersebut dapat disampaikan bahwa jika layanan suatu produk mau berkualitas maka tampilan fisiknya mesti diperhatikan dulu, makanya terkadang kita liat produsen sepeda motor bersaing untuk memproduksi tampilan fisik produk sepeda motornya yang gagah dan elegan, karena biasanya unsur itu dulu yang pertama akan menarik perhatian pelanggan, terutama pelanggan baru. Setelah itu selama penggunaan unsur berikutnya yang akan dirasakan oleh pelanggan yaitu unsur kinerja sepeda motor tersebut.

Manfaat Layanan Produk Yang Berkualitas

Meskipun menghasilkan produk dengan layanan berkualitas bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila sebuah perusahaan mampu melakukannya, maka manfaat yang didapatkan sangat besar, baik bagi pelanggan, karyawan maupun bagi perusahaan itu sendiri, Manfaat yang dimaksud dapat kita lihat pada Tabel 2. Sebagai berikut:

Tabel 2.
Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan

SASARAN KEUNGGULAN LAYANAN	MANFAAT KEUNGGULAN LAYANAN		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya citra profesional (<i>corporate image</i>)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Tercipta kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi Meningkatkan laba perusahaan

Sumber: Elhaitammy (1990), dalam Tjiptono dan Chandra (2005)

Dari Tabel 2. tersebut secara sederhana dapat dipahami bahwa manfaat yang diterima oleh para pelanggan ketika mendapatkan produk dengan kualitas yang baik, maka diantaranya pelanggan akan merasa kebutuhannya terpenuhi dan merasakan menemukan perusahaan yang profesional karena dapat menyediakan produk yang berkualitas, sehingga tidak jarang dengan kondisi pelanggan seperti ini pelanggan akan setia menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Dalam hal penelitian kali ini, diharapkan dengan kualitas sepeda motor yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan tetap menggunakan merk sepeda motor itu lagi, jika mereka akan melakukan pembelian ulang.

Manfaat bagi karyawan yang bekerja memproduksi dan menjual produk sepeda motor dengan merk tersebut, diantaranya mereka akan merasakan lebih percaya diri dalam menjualnya dan menambah ketenangan bekerja, dimana dalam jangka panjang mereka akan berpikir mereka bisa bekerja di perusahaan tersebut karena merk yang mereka jual memiliki tingkat penjualan yang bagus, sehingga menjamin keberlanjutan mereka bekerja lebih lama di perusahaan yang memproduksi produk tersebut. Sedangkan bagi perusahaan produsen produk sepeda motor tersebut, manfaat yang akan mereka terima diantaranya adalah meningkatkan citra profesional, dimana setiap menyebut produk sepeda motor, pelanggan pasti akan menyebut produk sepeda motor dengan merk produk hasil produksi mereka, yang biasa kita kenal dengan istilah brand image.

Konsep Orientasi Pada Pelanggan

Beberapa literatur layanan telah menunjukkan bahwa orientasi terhadap pelanggan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis (Krizo, Mazik, Vilgova dan Sirotiakova, 2018; Vargo dan Lusch, 2004, dalam Xia dan Ha, 2021:5).

Menurut Dharmesta dan Handoko (2008), salah satu unsur pokok penting konsep pemasaran adalah Orientasi pada Pelanggan (*Customer Oriented*). Dimana perusahaan yang benar-benar ingin memperhatikan pelanggan harus: '1). Menentukan kebutuhan pokok (*basic needs*), dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi, 2). Menentukan kelompok pembeli, yang akan dijadikan sasaran penjualan, 3). Menentukan produk dan program pemasarannya. Mengadakan penelitian pada pelanggan, untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap, serta perilaku mereka, dan 4). Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah menitikberatkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik.'

Lebih lanjut Tampoli (2014, dalam Suroto, Mananeke dan Samadi, 2018:2980) mengatakan bahwa Serviceperson customer orientation dapat mencerminkan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan dan membagi informasi melalui interaksi yang dibangun dalam rangka mencapai hubungan baik dengan konsumen.

Dengan demikian bisnis yang berorientasi pelanggan akan selalu berusaha memenuhi keinginan pelanggan. Dengan keinginan yang terpenuhi maka pelanggan akan menilainya sebagai pelayanan yang berkualitas, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali menikmati layanan bisnis tersebut yang selanjutnya terbentuk kesetiaan pelanggan. Akhirnya pelanggan yang puas dan kembali lagi akan menjamin keuntungan bagi bisnis atau akan menghasilkan kinerja bisnis.

Penelitian Terdahulu

Penelitian awal bertema pengembangan kualitas layanan yang dilakukan oleh Ketua Tim Peneliti yaitu mengenai penggalian terhadap layanan kualitas publik di daerah perbatasan dengan judul Disertasi 'Pengembangan Konsep Kualitas Layanan dari Pengalaman Pelintas Batas: Studi di Pintu Perbatasan (*Border*) Entikong, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat'. Penelitian ini dilakukan pada saat menjalankan program tugas belajar di Program Pendidikan S-3 Manajemen di FE Universitas Brawijaya, Malang. Penelitian yang dilakukan pada salah satu obyek layanan publik (Pintu Perbatasan/Imigrasi Entikong) telah menemukan 8 (delapan) dimensi utama layanan berkualitas yang diartikulasikan oleh para informan dalam penelitian ini, yaitu (Herdiansyah, 2012): (a). Keadilan, (b). Kenyamanan, (c). Kerentanan moral (*moral hazard*), (d). Bukti Fisik, (e). Empati, (f). Keandalan, (g). Daya tanggap, (h). Kualitas teknis.

Kemudian di tahun 2014 Ketua peneliti bersama Abdullah juga telah melakukan penelitian mengenai dimensi layanan berkualitas sebagai harapan mahasiswa terhadap layanan Kampus POLNEP dengan judul penelitian Penggalian Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) Melalui Konsep Model Kualitas Layanan (*Service Quality*) Di Kampus Politeknik Negeri Pontianak: Melalui Perspektif Mahasiswa. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat 7 (tujuh) dimensi kualitas layanan yaitu: keberwujudan, kecepattanggapan, ketepatan, empati, jaminan, keadilan dan ketersediaan fasilitas pendukung (Herdiansyah dan Abdullah, 2014). Selanjutnya tahun 2018 Ketua Peneliti bersama anggota timnya melakukan penelitian yang berjudul 'Pengembangan Model Kualitas Layanan Transportasi Online di Indonesia', yang menemukan dimensi-dimensi kualitas layanan secara keseluruhan untuk *Online Transportation Service Quality (OTSQ)* adalah sebagai berikut: yaitu: (a). Fisik/keberwujudan (terdiri dari dua hal yaitu: fisik kendaraan dan fisik driver), (b). keamanan, (c). kenyamanan, (d). kecepatan, (e). ketepatan (terdiri dari dua hal yaitu: ketepatan

waktu dan ketepatan pesanan, dan (f). Keramahan. Untuk penelitian kali ini Tim Peneliti akan melanjutkan penelitian bertemakan Kualitas Layanan (*Service Quality*) khususnya kualitas layanan produk sepeda motor pada industri otomotif di Indonesia (Herdiansyah, Abdullah dan Fahrizal, 2018)

Berdasarkan roadmap penelitian berdasarkan dokumen RIP POLNEP tahun 2020-2024 yang penjelasannya ada dalam Buku Panduan Penelitian Terapan Polnep Tahun 2021, maka penelitian kali ini berada pada riset yang berfokus pada 'Riset Pengembangan Sumber Daya Manusia' dengan isu strategis pada 'Manajemen Layanan (*Service Management*)' dengan menggunakan konsep pemikiran 'Keunggulan Kompetitif' dengan target pemecahan masalah 'Kualitas Layanan (*Service Quality*)'. Sehingga topik penelitian yang diusulkan oleh Tim Peneliti kali ini adalah mengenai Kualitas Layanan (*Service Quality*) Layanan Produk Sepeda Motor. Pengembangan konsep kualitas layanan untuk produk sepeda motor ini dilakukan dengan menggali pengalaman pengguna produk sepeda motor yang ada di Pontianak, lebih khusus lagi dengan menggali fakta-fakta layanan produk sepeda motor tersebut.. Penelitian kali ini berusaha menggali pengalaman-pengalaman dari pelanggan produk sepeda motor sebagai pengguna produk yang semestinya harus terpuaskan. Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan epistemologi subyektivisme, dengan perspektif teoretis interpretivisme. Dimana untuk memahami sebuah lingkungan sosial yang spesifik, peneliti harus menyelami pengalaman subjektif para pelakunya (dalam hal ini masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna atau *user*). Penelitian interpretif tidak menempatkan objektivitas sebagai hal terpenting, melainkan mengakui bahwa demi memperoleh pemahaman mendalam, maka subjektivitas para pelaku harus digali sedalam mungkin hal ini memungkinkan terjadinya *trade-off* antara objektivitas dan kedalaman temuan penelitian (Efferin dkk., dalam Chariri, 2009).

METODE PENELITIAN

Dokumen dan Tahapan Penelitian

Berikut beberapa dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menemukan informan kunci (*key informan*), yaitu sebagai berikut (Buckholder, 2009) :

- 1) Surat pengantar pelaksanaan penelitian.
- 2) Formulir seleksi calon informan (*screening form*) via *google form*
- 3) Daftar beberapa pertanyaan utama (Pedoman Wawancara).

Sebagai bagian dari etika penelitian maka setiap calon informan akan diminta kesediaan berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian dan peneliti akan meminta ijin untuk melaksanakan wawancara yang direkam. Setiap tahapan akan selalu dilakukan pencatatan pada catatan peneliti (*log book*) sesuai petunjuk yang ada pada Pedoman Penelitian. Kemudian dalam penelitian kualitatif setiap data yang diperoleh akan langsung dianalisa sesuai yang ditunjukkan dalam jadwal pelaksanaan penelitian.

Penentuan Obyek, Lokasi dan Subyek Penelitian

Yang akan menjadi obyek penelitian adalah Produk Sepeda Motor. Lokasi penelitian kali ini adalah Kota Pontianak. Subyek dalam penelitian kali ini adalah pengguna produk otomotif yaitu khususnya pengguna produk sepeda motor, terutama mereka yang memahami fitur-fitur yang ada di sepeda motor melalui pendapatnya yang dituangkan dalam data yang ada di *google form*, sehingga mereka yang kemudian terpilih sebagai Informan penelitian.

Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

Informan dalam penelitian ini adalah pengguna produk sepeda motor yang memiliki pengalaman menggunakan produk yang dimaksud dan bahkan setia menggunakan merk produk sepeda motor tertentu. Kepada merekalah nantinya yang kemudian akan dilakukan wawancara mendalam (Indepth interview). Wawancara mendalam ini dilakukan dengan terus menggali setiap jawaban informan.

Calon informan akan dikenakan kriteria tertentu untuk mendapatkan informan kunci yang benar-benar memahami fenomena yang menjadi fokus penelitian, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang didapat terjamin informasinya, sehingga akan mendapatkan data yang berkualitas. Seperti apa yang disampaikan oleh Burkholder (2009). *-This criterion is intuitive and ensures quality assurance-*. Untuk itu kriteria utama informan kunci adalah pengguna produk sepeda motor yang kemudian menjadi pengguna setia terhadap produk sepeda motor dengan produk tertentu, berdasarkan formulir seleksi calon informan (*screening form*).

Analisa data dalam peneliti kali ini mengacu pada pada langkah-langkah yang diajukan oleh Creswell (2007, dalam Burkholder, 2009), “dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menganalisa data terhadap pernyataan-pernyataan penting (*significant statement*),
- 2) Merumuskan makna dari pernyataan dan mengelompokkan mereka ke dalam aspek/dimensi/tema (*formulated meanings*),
- 3) Membuat deskripsi lengkap mengenai fenomena,
- 4) Mereduksi deskripsi ini ke dalam sebuah deskripsi narasi dari esensi dasar pengalaman menggunakan produk sepeda motor tersebut.”

Desain Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Sujarweni (2014) bahwa, “Penelitian Kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”. Sedangkan Danzin dan Lincoln dalam Moleong (2012) menyatakan bahwa, ‘Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada’. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sekaran (2003, dalam Lestiowati 2018) *“A descriptive study is undertaken in order to ascertain and be able to describe the characteristics of the variables of interest in a situation.”*

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif akan menghasilkan data dalam bentuk kata-kata yang kemudian data-data tersebut akan ditafsirkan oleh penelitian, sehingga hasil analisa akan menemukan karakter/sifat dari situasi yang diamati.

PEMBAHASAN

Penjelasan Mengenai Tahap Penelitian dan Menentukan Informan Kunci

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dimensi-dimensi kualitas layanan melalui perspektif pengguna produk sepeda motor, yang selanjutnya akan menjadi masukan bagi produsen untuk menyediakan/memproduksi produk sepeda motor yang sesuai harapan pelanggan mendatang. Model ini diharapkan kemudian dapat menjadi alat bersaing antar sesama produsen produk sepeda motor di Indonesia.

Tahap penelitian kali ini dimulai dengan penyusunan proposal yang berisi uraian mengenai fenomena manajerial dalam salah satu teori layanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu menyediakan minimal apa yang diharapkan pelanggan, akan lebih baik lagi jika mampu melebihi harapan pelanggan. Dalam fenomena praktis kita dapat melihat berbagai produsen produk sepeda motor berlomba-lomba (bersaing) dalam memenuhi harapan pelanggan dengan terus berinovasi terhadap produk sepeda motornya. Berdasarkan dua fenomena itu maka penelitian berupaya menemukan harapan pelanggan terhadap produk sepeda motor.

Tahap selanjutnya yang Tim peneliti lakukan adalah menentukan informan kunci (*key informant*), yang diseleksi melalui beberapa calon informan yang telah mengisi formulir seleksi calon informan (*screening form*) melalui google form. Dari tanggal 22 Juni sampai dengan 6 Juli 2021 terdapat 39 calon informan yang telah bersedia mengisi formulir seleksi, dan berdasarkan masukan/saran mengenai fitur-fitur tambahan bagi produk sepeda motor ke depan, maka diperoleh 3 orang Informan Kunci (*Key Informant*) yang akan dilibatkan dalam tahap wawancara. Alasan utama adalah mereka bertiga menuliskan saran terbanyak terhadap fitur-fitur motor ke depan dan menyatakan bersedia untuk dilakukan wawancara (*consent form*).

Tahap wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Mengingat kondisi pandemi covid 19, maka berdasarkan kesepakatan bersama, ketiga wawancara dilakukan secara daring (*online interview*). Wawancara dilakukan dengan menggunakan aplikasi google MEET, dimana Ketua Tim Peneliti membuat link MEETING yang berbeda di setiap proses wawancara terhadap ketiga Informan Kunci. Proses wawancara juga dihadiri oleh seluruh anggota Tim Peneliti termasuk satu teknisi dan dua orang mahasiswa sebagai pendukung kelancaran proses wawancara, dan untuk memastikan konfirmasi data.

Setiap selesai satu proses wawancara maka tahap pengetikan transkripsi segera dilakukan dimana Tim Peneliti dibantu dua orang mahasiswa yang membantu mengetik transkripsi dari hasil rekaman wawancara. Transkripsi dilakukan dalam menjaga validitas data hasil wawancara, sehingga Tim peneliti tidak kehilangan informasi bahkan satu katapun. Transkripsi dan analisa data dilakukan dalam waktu 1 (satu) bulan, mulai dari Agustus sampai dengan September 2021.

Setelah proses pengetikan transkripsi maka tahap Analisa Data. Tahap Analisa data dilakukan mengacu pada langkah-langkah yang diajukan oleh Creswell (2007, *dalam* Buckholder, 2009), “dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menganalisa data terhadap pernyataan-pernyataan penting (*significant statement*),
- 2) Merumuskan makna dari pernyataan dan mengelompokkan mereka ke dalam aspek/dimensi/tema (*formulated meanings*),
- 3) Membuat deskripsi lengkap mengenai fenomena,
- 4) Mereduksi deskripsi ini ke dalam sebuah deskripsi narasi dari esensi dasar pengalaman menggunakan produk sepeda motor tersebut.”

Dalam penelitian kualitatif tahap pengumpulan data berlangsung bersamaan dengan tahap analisa data, sehingga beberapa kesimpulan awal sudah dapat dihasilkan. Berdasarkan data sementara yang sudah masuk dan dianalisa, maka beberapa dimensi layanan dari produk sepeda motor yang diperoleh dari hasil penelitian kali ini, dapat kami tampilkan dalam tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3.
Pengalaman-Pengalaman Informan Kunci
Yang Kemudian Mengarah Ke Harapan Fitur-Fitur Produk Sepeda Motor

No	Harapan fitur-fitur produk sepeda motor ke depan	INF-1	INF-2	INF-3
1.	Indikator yang Terintegrasi dengan HP (<i>Smart Phone</i>)	X	X	X
2.	Kunci Berbasis Teknologi (<i>Smart Key System</i>)		X	X
3.	Fasilitas Charger HP (<i>Power Outlet USB</i>)		X	X
4.	Suspensi USD (<i>Up Site Down</i>)	X		X
5.	Alat Pelacak Motor (<i>GPS-Global Positioning System</i>)	X	X	
6.	Sensor Jarak Untuk Menghindari Kecelakaan	X	X	
7.	Sensor Oli Mesin di Dashboard	X	X	
8.	CC Motor Bertambah (<i>Cubical centimeter</i>)			X
9.	Rem Cakram Depan Belakang (<i>Disc Brake</i>)			X
10.	Sistem Pengereman ABS (<i>Anti Lock Braking System</i>)			X
13.	Fasilitas Pemetaan di Speedometer (<i>Google Map</i>)			X
14.	Pengaturan Kecepatan Mesin (<i>Cruise Control</i>)			X
15.	Alat P3K	X		
16.	Tombol Seting Suara Knalpot	X		
17.	Pegangan Tangan yang bisa Mengatur Suhu (<i>Hand Grip</i>)	X		
18.	Sensor Otomatis Lampu, jika berpapasan di malam hari	X		
19.	Alarm Anti Maling	X		
20.	Fasilitas Lampu Hazard (Sein kiri kanan bersamaan hidup)			

Sumber: Data Olahan, 2021

Sesuai tahapan analisa data Creswell (2007), maka tahap pertama adalah menentukan pernyataan-pernyataan yang penting (*significant statement*) yang disebutkan oleh para informan terhadap harapan bagi fitur-fitur tambahan yang harus ada di produk sepeda motor ke depan. Pernyataan-pernyataan penting menyediakan titik awal untuk analisis data lebih lanjut, selanjutnya dilakukan pemaknaan (*formulated meanings*). Pemaknaan yang dirumuskan mewakili makna yang mendasari kutipan kata demi kata dari informan kunci pada penelitian.

Tabel 3. disusunurut berdasarkan tema yang paling sering muncul dari ketiga Informan Kunci melalui pernyataan-pernyataan yang muncul selama proses wawancara. Jika ketiga Informan Kunci menyampaikan pengalaman yang sama, itu menandakan fitur-fitur terpenting yang diharapkan ke depan ada di produk sepeda motor berdasarkan pengalaman mereka sebagai pengguna selama ini.

Analisa data selanjutnya akan dilakukan dengan menghubungkan antara Pernyataan Signifikan (*significant statement*) dan Pemaknaan (*formulated meanings*). Sedangkan langkah selanjutnya adalah melakukan Deskripsi narasi untuk mendapatkan fitur-fitur layanan produk ke depan yang diharapkan ada oleh pengguna produk sepeda motor.

Deskripsi narasi secara lengkap dari masing-masing Informan Kunci ini kemudian akan dianalisa dan diringkas untuk kemudian menjadi tema fitur-fitur layanan dari produk sepeda motor ke depan. Tema-tema untuk semua Informan Kunci kemudian dicek/diperiksa dan ditemukan beberapa kesamaan muncul di antara pernyataan informan, yang menghasilkan tema fitur-fitur utama yang mewakili semua Informan Kunci, yang merupakan bagian dari pengalaman sebagai pengguna produk sepeda motor.

KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan di bagian sebelumnya, maka penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi dari pengalaman pengguna kepada pihak produsen/penyedia produk sepeda motor, dengan beberapa fitur-fitur seperti yang muncul di Tabel 2. Fitur-fitur sebagai harapan

pelanggan dari pengalaman pengguna sepeda motor, merupakan bagian dari kualitas layanan yang harus dapat dipenuhi oleh produsen produk sepeda motor. Dengan mampu memenuhi harapan pelanggan maka produsen tersebut akan mampu memenangkan persaingan antara sesama produk sepeda motor. Kualitas layanan merupakan salah satu alat bersaing dalam bisnis di industri otomotif yang persaingannya sangat ketat. Inovasi terhadap produk dapat dilakukan dengan mengacu kepada harapan pelanggan yang diperoleh dari hasil penelitian kali ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Burkholder, D.U. 2009. *Returning Counselor Education Doctoral Students: Issues of Retention and Perceived Experiences*. Disertasi PhD dari Kent State University College and Graduate School of Education, Health, and Human Services.
- Caro, L.M., dan Garcia, J.A.M. 2008. Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel Agency Industry. *Tourism Management* **29**: 706–720.
- Dharmesta, B.S., dan Handoko, T.H. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama Cetakan Keempat, BPFE Yogyakarta.
- Elheitammy. 1990. *Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing. Bank dan Manajemen*. Nov-Des. Dalam Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Grönroos, C. 1982. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* **18** (4): 36–44.
- Herdiansyah, D., Abdullah, dan Fahrizal, M. 2018. Pengembangan Model Kualitas Layanan Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Inovasi dan Bisnis* **6**: 142-152
- Herdiansyah, D. dan Abdullah. 2014. Penggalan Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) Melalui Konsep Model Kualitas Layanan (*Service Quality*) Di Kampus Politeknik Negeri Pontianak: Melalui Perspektif Mahasiswa. Penelitian PNBPN Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak.
- Herdiansyah, D. 2012. Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Dari Pengalaman Pelintas Batas (Studi di Pintu Perbatasan (Border) Entikong, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat). Disertasi pada Program Doktor Ilmu Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang. Jawa Timur, Indonesia.
- Križo, P., Madzík, P., Vilgová, Z., dan Sirotiaková, M. 2018. Evaluation of the Most Frequented Forms of Customer Feedback Acquisition and Analysis. *Proceedings of the International Conference on Knowledge Management in Organizations*, Zilina, Slovakia, 6–10 August 2018. Springer. Cham, Switzerland, 2018: 562–573.
- Lestiowati, R. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario. *Jurnal Analisis Kebijakan Publik* **8** (2): 81-104
- Martínez, J. A. dan Martínez, L. 2010. Some Insights on Conceptualizing and Measuring Service Quality. *Journal of Retailing and Consumer Services* **17**: 29–42.
- Moleong, L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Panget, B., Tumbel, T.M. dan Tamengkel, L.F. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV. LION di Ternate. *Jurnal Administrasi Bisnis* 6 (4): 62-69
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 2-40.
- Salladien. 2008. Memahami Research Question, Focus, Teori, Paradigma, Analisis Data, dan Existing Models Dalam Terapan Penelitian Kualitatif (termasuk suplemen bahasa presentasi). disajikan pada Workshop Metodologi dan Tindak Lanjut Penelitian (*Action Plan*) Bagi Dosen Cangkok di PPS Universitas Brawijaya.
- Sujarweni, W. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sumitro, Y. dan Soekotjo, W. 2018. Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. 23 (2): 286-296
- Suroto, R.A., Mananeke, L. dan Samadi, R.L. 2018. Pengaruh Green Product, Serviceperson Customer Orientation dan Store Environment Terhadap Pembelian Kembali Melalui Kepuasan Konsumen pada The Body Shop Manado Town Square. *Jurnal EMBA* (6) 4: 2978-2987
- Tampoli, D, N. 2014. Analisis of Food Quality, Service Person Customer Orientation and Physical Environment to Repurchase Intention Through Customer Satisfaction. Skripsi. Universitas Multimedia Nusantara, Jakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Vargo, S.L., dan Lusch, R.F. 2004. The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-based, Manufacturing Model. *Journal Service Research* 6 (4): 324–335.
- Xia, Y. dan Ha, H.Y. 2021 Does Customer Orientation Matter? Direct and Indirect Effects in a Service Quality-Sustainable Restaurant Satisfaction Framework in China. *Jurnal Sustainability* 13 (1051): 1-16

Lampiran 5. Personalia Tenaga Peneliti Beserta Klasifikasi.

No.	N.a.m.a. / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas	
1.	Dr. Dedi Herdiansyah 0009107505	POLNEP	Pelayanan Prima Kewirausahaan	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoordinir Tahapan Penelitian. 2. Mempersiapkan proposal. 3. Survey lapangan dan analisa data. 4. Merencanakan dan menjalankan seluruh tahapan pelaksanaan. 5. Mencatat dan memeriksa logbook. 6. Dokumentasi kegiatan dan pemberkasan. 7. Menyusun laporan tengah dan akhir. 8. Mempresentasikan Seminar akhir. 9. Menyusun artikel ilmiah 	
2.	H. Meizi Fahrizal, S.E., M.Si 0019056807	POLNEP	Kearsipan, MICE Kebijakan Publik	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun proposal penelitian 2. Mendampingi Ketua untuk survey lapangan dan Analisa data. 3. Menjalankan seluruh proses penelitian. 4. Membantu proses wawancara. 5. Membantu Mencatat pada logbook. 6. Dokumentasi kegiatan dan berkas. 7. Menyusun artikel ilmiah. 	
3.	Tommy Galih Gumilang NUP. 1991021820180 51991	POLNEP	Staf Prodi Prodi D4 ABO (Teknisi Tim Peneliti)	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu Survey lapangan. 2. Mengetik transkripsi. 3. Membantu kebutuhan Tim Peneliti terkait hal-hal teknis peralatan dan lain-lain 4. Membantu Mencatat pada logbook. 4. Dokumentasi kegiatan. 	
4.	Daeng Andi Ronaldi 4201829018	POLNEP	D4 Adm. Bisnis Otomotif	2		
5.	Hapsah 4201829001	POLNEP	D4 Adm. Bisnis Otomotif			