

# **ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN MELALUI FASILITAS DAN PELAYANAN KARYAWAN BENGKEL KAROSERI YOSA BANJARMASIN**

Yoel Immanuel Ko'a<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Teguh Wicaksono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen,61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,NPM.18310627

<sup>2</sup>Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,NIDN.1125097401

<sup>3</sup>Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIK.1116028801

**E-mail: yoelimmanuel16@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Di antara masalah yang ada pada Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin adalah Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan Karoseri Yosa Banjarmasin. Hal ini salah satu faktornya adalah pimpinan harus memberikan dorongan atau inspirasi dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada di Bengkel ini. Apabila tidak dilakukan maka keadaan ini dapat mengganggu pada omset perusahaan, akibatnya tujuan perusahaan untuk mencapai laba maksimal bisa terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan karyawan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pengumpulan data seperti ; observasi, wawancara, kuesioner, serta analisis data secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, semua itu dilakukan dengan baik maka akan tercipta kepuasan pelanggan (2) Fasilitas yang terdapat di Bengkel Karoseri Yosa mengalami tingkat kepuasan yang baik dan memuaskan melalui fasilitas seperti tata ruang, kenyamanan dan keamanan pelanggan serta dukungan fasilitas lainnya. (3) tingkat kepuasan pelanggan baik dan memuaskan terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada karena dari harapan pelanggan dan kinerja karyawan Bengkel Karoseri Yosa kita bisa mengukur tingkat kepuasaan pelanggan yang memakai jasa perbaikan Karoseri.

**Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, pelayanan, fasilitas, Kepuasan pelanggan**

## **ABSTRACT**

Among the problems that exist in the Yosa Banjarmasin Body Workshop is how the level of customer satisfaction through the facilities and services of Karoseri Yosa Banjarmasin. This is one of the factors is the leadership must provide encouragement or inspiration in improving the facilities and services in this workshop. If this is not done, this situation can interfere with the company's turnover, as a result the company's goal to achieve maximum profit can be disrupted.

This study aims to determine the level of customer satisfaction through the facilities and services of the Yosa Banjarmasin Bodybuilding Workshop employees.

The research method used by the author is data collection such as; observation, interviews, questionnaires, and descriptive qualitative data analysis.

The results of the study show (1) the quality of service which consists of aspects of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, all of which are done well it will create customer satisfaction (2) The facilities at the Yosa Body Workshop experience a good level of satisfaction and satisfactorily through facilities such as layout, customer comfort and safety as well as the support of other facilities. (3) the level of customer satisfaction is good and satisfactory to the existing facilities and services because from customer expectations and the performance of the Yosa Bodybuilding Workshop employees, we can measure the level of customer satisfaction who use body repair services.

**Keywords: Human Resource Management, service, facilities, customer satisfaction**

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Agar dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang bermutu. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif maka setiap perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya. Ketidakpuasan pelanggan akan menyebabkan frekuensi pelanggan yang berkurang dan beralih ke perusahaan yang menjadi pesaing. Dengan banyaknya pelanggan beralih ke perusahaan pesaing maka dapat berakibat pendapatan perusahaan menurun.

Kualitas barang dan jasa semata-mata ditentukan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan memberikan kualitas yang baik. Apalagi dengan adanya hubungan layanan kontak tinggi serta tingkat kompetisi yang tinggi. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Masyarakat saat ini semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan, ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh fasilitas dan pelayanan sebaik-baiknya. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi dengan baik atau belum, maka perlu dilakukan survei secara langsung terhadap pengguna jasa bengkel Karoseri Yosa.

Untuk memenuhi permintaan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan

selama proses service truk atau bis atau penjualan spare part, maka dari itu Bengkel menyediakan fasilitas yang nantinya konsumen dapat menikmati secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Adapun fasilitas dan makanan ringan yang terdapat di dalam ruang tunggu Bengkel antara lain tempat duduk, televisi, koran, free wifi, toilet, charger hp, minuman dan tempat parkir.

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan oleh pihak bengkel diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Selain fasilitas yang memadai Bengkel ini juga memberikan pelayanan yang terbaik buat konsumen salah satunya pelayanan dalam service Truk, dimana saat konsumen ingin melakukan service, mulai dari pendaftaran service sampai memberitahukan kondisi Truk dan penambahan spare part sampai akhirnya pembuatan nota konsumen diberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen tidak berpindah ke perusahaan lain.

Fasilitas yang standar dan pelayanan yang baik Karoseri Yosa berikan kepada konsumen diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen yang melakukan service truk maupun pembelian spare part. Kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan yang Karoseri Yosa berikan kepada konsumen diharapkan bisa meningkatkan hasil pencapaian perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan yang di harapkan. Menurut Tjiptono (2016) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara

pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Dilihat dari tabel jumlah konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin sesudah bulan Juni sampai Bulan Desember 2021.

**Tabel 1**  
**Tabel jumlah konsumen yang merasa tidak puas**  
**Sesudah bulan juni sampai bulan desember 2021**  
**Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin**

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Juli	2
2	Agustus	1
3	September	3
4	Oktober	2
5	November	3
6	Desember	4
Total		15

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat dilihat ketidak puasan konsumen di 6 bulan terakhir, di bulan Juli ada 2 konsumen yang merasa kurang puas , di bulan Agustus ada 1 orang , September 3 orang, Oktober 2 orang, November 3 orang dan Desember ada 4 orang. Di lihat dari data tersebut terjadinya turun naik jumlah konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Karoseri yang menunjukkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat

postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 2**  
**Karakteristik Informan**

No	Nama	Usia	Karakteristik
1	Susanto	35 Tahun	Informan Utama
2	Herman Jamaludin	39 Tahun	Informan Utama
3	Buang Atmaja	37 Tahun	Informan Utama
4	Rahmat Juniarto	32 Tahun	Informan Utama
5	Jimy	32 Tahun	Informan Utama

Sumber: Peneliti tahun 2022

Menurut Daryanto dan setyobudi (2014) Pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasaan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Zeithmal (2018) memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi, yaitu:

#### 1. Bukti fisik

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas, kebersihan dan kenyamanan ruang.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan bukti fisik yang baik kepada pelanggan yang berada di bengkel karoseri yosa ini?

Tanggapan dari pelanggan adalah *bengkel telah memberikan fasilitas yang sangat memadai dari segi perlengkapan alat, kenyamanan ruangan yang bisa dikatakan baik. Dan juga dari penampilan yang di lakukan oleh karyawan bengkel sangat rapi dan bersih.*

#### 2. Kehandalan

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan ketanggapan yang bagus dalam menangani keluhan pelanggan, ketersediaan mekanik dalam menjawab keluhan pelanggan serta mampu memperbaiki kerusakan yang pelanggan alami ?

Tanggapan pelanggan adalah *dalam hal menangani keluhan pelanggan karyawan disini dikatakan ramah dan juga bila ada masalah dalam perbaikan*

*atau ada komponen dari transportasi yang rusak sering kali dijelaskan secara detail dan juga karyawan disini dalam hal memperbaiki sudah tidak diragukan lagi jadi bisa dikatakan bahwa dari segi kehandalan bisa dikatakan sangat baik karena pelanggan merasa puas dengan apa yang telah dilakukan oleh karyawan bengkel karoseri yosa.*

#### 3. Jaminan

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan Jaminan yang bagus dalam hal memberikan kualitas jasa yang aman bagi pelanggan, kualitas produk, kehandalan mekanik dalam memperbaiki kerusakan, sikap karyawan serta ketersediaan bila diajak berdiskusi ?

Tanggapan pelanggan adalah *dari kualitas jasa yang diberikan bengkel karoseri yosa adalah baik. Kualitas produk pun yang dijual oleh bengkel ini juga memuaskan, kehandalan mekanik dalam hal memperbaiki truk menservice truk mengganti spare part yang sudah harus diganti sangatlah baik dan yang terpenting juga karyawan bengkel sangat mudah diajak berbicara jika ada keluhan kerusakan disetiap komponen truk yang harus diperbaiki.*

#### 4. Daya Tanggap

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan Daya Tanggap ketika mendapati keluhan pelanggan dan ketersediaan pihak bengkel jika pemilik truk tidak bisa dikabari ?

Tanggapan pelanggan adalah *tingkat kecepatan merespon dari karyawan bengkel karoseri yosa bisa dikatakan baik karena ketika datang pun para karyawan dari mekanik dari segi administrasi juga sangat cepat merespon apa yang diinginkan oleh pelanggan, dan juga bengkel ini setiap ada pelanggan yang memperbaiki truknya atau bisa diselesaikan dalam waktu yang lama pihak bengkel juga selalu memberikan kabar tentang perkembangan truk atau transportasi yang di percayakan untuk menservice di bengkel karoseri yosa ini.*

#### 5. Empati

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan Empati ketika pihak bengkel mendapatkan keluhan, ketersediaan pihak bengkel mendengarkan keluhan pelanggan, kesiapan bengkel menyangupi jadwal pengerjaan ?

Tanggapan pelanggan adalah *bengkel sudah memberikan pelayanan yang bagus dan baik karena setiap mendapati keluhan mekanik siap sangat membantu dan juga mereka mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan apa saja yang keluhan yang terjadi pada truk yang akan di service serta bengkel memberikan target waktu untuk bisa menyelesaikan masalah yang terjadi pada truk yang akan di service.*

Menurut Daradjat (2012: 230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin. Apakah Karoseri memberikan Fasilitas yang baik dalam segi tata ruang, keamanan dan kenyamanan serta peralatan dan dukungan fasilitas ?

Tanggapan pelanggan adalah *dari segi ruangan karoseri ini sangat memuaskan karena kita dapat merasakan ruang tunggu yang ber ac dan juga kita bisa memantau langsung kinerja karyawan yang sedang memperbaiki truk kita, dan juga didalam ruang kita sangat di fasilitas seperti diberikan minuman, ruang ber ac, sofa yang empuk buat menunggu dan peralatan lainnya yang memadai. Dan juga fasilitas dukungan lainnya seperti musholla disediakan agar pelanggan yang menunggu berjam jam ketika mau ibadah telah disediakan musholla.*

Menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Priansa (2017) elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan Bengkel Karoseri Yosa

Banjarmasin. Apakah anda sudah merasa puas dan sesuai harapan pelayanan dan fasilitas seperti produk, jasa, tempat yang nyaman, lokasi yang strategis, harga yang telah diberikan bengkel karoseri yosa terhadap pelanggan yang memakai jasa bengkel ini?

Tanggapan pelanggan adalah *sudah merasa puas karena pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang diberikan produk yang sangat berkualitas, pelayanan jasa yang sangat baik, tempat yang nyaman dan tertata rapi, lokasi yang mudah dijangkau dan harga yang hampir sama walau sedikit mahal yang diberikan oleh bengkel karoseri yosa ini.*

2. Kinerja Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

Apakah anda sudah merasa puas terhadap kinerja karyawan yang berada di bengkel karoseri yosa ini?

Tanggapan pelanggan adalah *kinerja yang dilakukan oleh bengkel karoseri yosa ini sudah baik dan memuaskan karena daya tanggap dan respon terhadap pelanggan sangatlah cepat jadi tidak diragukan lagi bahwa kinerja yang dilakukan oleh karyawan karoseri sudah memuaskan.*

**Tabel 3**  
**Indikator Pelayanan dan**  
**Kepuasan Pelanggan**

	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
Pelayanan	Bukti Fisik	Penampilan karyawan yang	<b>Memuaskan</b>

		bersih dan rapi	
		Kenyamanan ruangan	
		Kelengkapan peralatan	
	Kehandalan	Tingkat kemampuan memperbaiki kerusakan	<b>Memuaskan</b>
	Daya Tanggap	Tingkat ketanggapan mekanik dalam menangani keluhan pelanggan	<b>Memuaskan</b>
		Ketersediaan pihak bengkel memberi waktu apabila pemilik kendaraan sedang tidak bisa diberi kabar	
		Ketersediaan mekanik	

		k menjawab semua pertanyaan	
	Jaminan	Tingkat jaminan keamanan dan kenyamanan	<b>Memuaskan</b>
		Kualitas jasa yang diberikan aman bagi pelanggan	
		Kualitas Produk	
		Kehandalan mekanik memperbaiki kerusakan	
		Keterseidaan bila diajak berdiskusi	
		Kehandalan mekanik	
	Empati	Keterseidaan pihak bengkel	

		mendengarkan keluhan	<b>Memuaskan</b>
		Ketepatan pihak bengkel memberi kabar bila tidak menepati janji pengerjaan sesuai yang dijadwalkan	
		Tingkat kehadiran mekanik menentukan kendala kerusakan	
		Kesiapan perusahaan menyanggupi jadwal pengerjaan	
		Tata ruang	
Fasilitas		Keamanan dan kenyamanan	<b>Memuaskan</b>

		Peralatan dan dukungan fasilitas	
Kepuasan pelanggan	Harapan	Produk	<b>Memuaskan</b>
		Jasa	
		Tempat yang nyaman	
		Harga	
	Kinerja		<b>Memuaskan</b>

Jadi dari hasil penelitian yang dilakukan di Bengkel Karoseri Yosa menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang ada di Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta fasilitasnya semua memuaskan dan darisitulah kita bisa mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang ada di bengkel tersebut.

Dalam Rangka meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan maka hal yang diperlukan sebagai berikut :

### 1. Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Bukti fisik, yaitu kelengkapan fasilitas pelayanan yang memadai
2. Keandalan, yaitu ketepatan dalam memproses pengiriman barang para pelanggan.
3. Daya tanggap, yaitu kemampuan para karyawan dalam memberikan informasi kepada para pelanggan.

4. Jaminan, yaitu ketepatan waktu dan keamanan dalam pengiriman barang.
5. Empati, yaitu perhatian para karyawan dalam menangani keluhan pelanggan.

Harga mempengaruhi jumlah penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dan berapa banyak pendapatan yang diperoleh dari perusahaan.

Indikator dari harga antara lain :

1. Terjangkaunya harga yang ditetapkan oleh Karoseri Yosa.
2. Potongan harga yang ditawarkan oleh Karoseri Yosa.
3. Kemudahan cara pembayaran secara tunai/cash.

### 2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama menunggu.

Indikator fasilitas terbagi 4 antara lain:

1. Pertimbangan/ perencanaan spasial. Aspek-aspek seperti properti, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya. Seperti properti, tekstur, dan pewarnaan Ahass sudah menjalankan sesuai dengan teori tersebut, dalam hal pewarnaan Karoseri Yosa memiliki ciri khas warna Biru dan Hijau Tua
2. Perencanaan ruang Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti ruang tunggu perlu



diperhatikan selain daya tampungnya juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya. Penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan maupun ruang service yang ada di Karoseri tersusun rapi sesuai ketentuan.

3. Perlengkapan / perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai insfastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang di maksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti : ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hot spot area, lukisan atau bacaan, peralatan mekanik, komputer, lemari, kotak saran, kulkas dan printer.
4. Unsur pendukung. Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

### **3. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan, yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Indikator dari kepuasan pelanggan antara lain :

1. Pelayanan yang di tawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

2. Pemberian informasi kepada konsumen, baik waktu konsumen bertanya mengenai spare part atau di saat konsumen menunggu truk yang lagi di service.

Dari pembahasan di atas dapat di lihat bahwa dalam menganalisis kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan di Karoseri Yosa Banjarmasin dikatakan memuaskan, karena tidak adanya keluhan konsumen tentang pelayanan di Karoseri Yosa Banjarmasin akan berusaha tetap meningkatkan lagi fasilitas dan pelayanan yang ada pada Karoseri tersebut. Sehingga pelanggan akan merasa puas dan nyaman saat berada di Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin.

### **PENUTUP**

Berdasarkan pada uraian yang ada pada bab-bab terdahulu mengenai kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, semua itu dilakukan dengan baik maka akan tercipta kepuasan pelanggan. Pada aspek bukti fisik perusahaan berusaha meningkatkan tampilan fisik mereka agar mendapat perhatian yang positif dari konsumen. Kebersihan tempat, ketepatan tata letak, desain interior bengkel serta kerapihan karyawan merupakan tujuan pada aspek ini. Pada aspek empati lebih ditekankan bagaimana karyawan mampu memiliki kepekaan yang tinggi dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam pelayanan. Pada aspek kehandalan bengkel memiliki tujuan bagaimana menunjukkan kemampuan dalam memperbaiki truk. Untuk aspek daya tanggap perusahaan

menekankan pada kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan. Yang terakhir adalah aspek jaminan dimana perusahaan berusaha meningkatkan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan kenyamanan suasana bengkel.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas yang terdapat di Bengkel Karoseri Yosa mengalami tingkat kepuasan yang baik dan memuaskan melalui fasilitas seperti tata ruang, kenyamanan dan keamanan pelanggan serta dukungan fasilitas lainnya.
3. Berdasarkan analisis hasil penelitian juga menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan baik dan memuaskan terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada karena dari harapan pelanggan dan kinerja karyawan Bengkel Karoseri Yosa kita bisa mengukur tingkat

kepuasaan pelanggan yang memakai jasa perbaikan Karoseri.

#### **Saran-saran**

1. Bengkel Karoseri Yosa Banjarmasin harus tetap meningkatkan dan mempertahankan fasilitas dan pelayanan yang sudah ada karena tanpa fasilitas pelayanan maka bengkel tidak akan mendapatkan kepuasan pelanggan.
2. Adanya pengawasan atau evaluasi dari setiap fasilitas dan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh karyawan baik customer service atau mekanik agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada.
3. Membina hubungan harmonis antara karyawan dan pelanggan agar terciptanya komunikasi yang baik dan pelanggan tidak beralih ke Karoseri lain.

#### **REFERENSI**

- Hasibuan (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Tjiptono dan Chandra (2016) *Service, Quality and Satisfaction* (Ed3) . Yogyakarta, Andi
- Sugiyono (2016), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler dan Keller (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.

Hasibuan (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Handoko.T. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE Melayu

Lesmana, R., dan Ratnasari. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 2. No. 2.

Syahlina M., dan Nasib. 2019. Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (PERSERO) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan.

- Politeknik Unggul LP3M.Vol. 12,  
No. 2.
- Tjiptono.F. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*,And Offset, Yogyakarta.
- Manullang, Ratminto. (2012). *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Zakiah D. (2012). *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ari.P, (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Management Analysis Journal 1*
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2016). *Pemasaran Jasa*.edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Kotler , Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Fandy.T. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing*
- Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education.
- Priansa, D. J.. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media