

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL IKBAL DI BATULICIN**

**M. Ikbal<sup>1</sup>, Hj. Lamsah<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>)Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM.18310291

<sup>2</sup>)Manajemen, 61021, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB,  
NIDN. 1123126801

<sup>3</sup>)Manajemen, 61021, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB,  
NIDN. 1129077101

Email: [tarinp2407@gmail.com](mailto:tarinp2407@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada bengkel mobil ikbal pengambilan sampel menggunakan teknik sensus. Jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 67 responden. Pengumpulan data berupa koesioner, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS 23 dan *stuctural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian ini adalah ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai koefisien sebesar 0,85 dan nilai probability 0,000, variabel kualitas pelayanan lebih terlihat dari jaminan dengan nilai loading faktor sebesar 0,97 dan variabel loyalitas konsumen lebih terlihat dari cooperation dengan nilai loading faktor sebesar 0,97.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.**

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine whether service quality has an effect on consumer loyalty. The method used in this research is a quantitative method. The population in this study were all consumers at the Ikbal car repair shop using the census technique. The number of respondents studied were 67 respondents. Collecting data in the form of a questionnaire, the data analysis techniques used in this study were SPSS 23 and structural equation modeling (SEM).

The results of this study are found that there is a relationship between service quality has a significant positive effect on consumer loyalty with a coefficient value of 0.85 and a probability value of 0.000, the service quality variable is more visible from the guarantee

with a loading factor value of 0.97 and the consumer loyalty variable is more visible. from cooperation with a loading factor value of 0.97.

**Keywords : Quality of service and consumer loyalty.**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia terus berkembang seiring berjalannya waktu baik itu mengenai teknologi maupun transportasi. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kehidupan ini kita tidak bisa terlepas dari namanya transportasi untuk memenuhi kebutuhan, baik dari segi jual-beli maupun perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Jadi, transportasi sangat penting untuk kelangsungan hidup manusia. Tetapi di lain sisi transportasi merupakan alat, dimana mempunyai keterbatasan dan masa. Perlu pemeliharaan dan perbaikan agar transportasi khususnya mobil dapat digunakan dalam jangka panjang. Bengkel merupakan solusi untuk mobil yang rusak agar bisa diperbaiki.

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Di era modern ini alat transportasi roda empat atau mobil sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat kalangan menengah keatas, terbukti dengan semakin tingginya angka pembelian mobil baru maupun bekas disetiap tahunnya, jumlah pengguna transportasi jenis roda empat atau mobil ini semakin tidak terkendali hingga menyebabkan permasalahan yang kian rumit, seperti kemacetan jalan raya yang semakin tidak terkendali, dan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan khususnya bengkel mobil. Sehingga seiring berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel ini pun semakin menjamur,

dengan bermacam harga dan fasilitas yang dimilikinya, yang akan memberikan pilihan bagi konsumen dalam menggunakan jasa bengkel tersebut.

Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa perbengkelan ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. Menurut Lewis dan booms(1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Hal ini sesuai pernyataan Lupiyoadi (2001) bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, para ahli pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml, Berry (Tjiptono, 2001) telah mengajukan 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika pelanggan telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain. Signifikansi loyalitas pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang. Oleh karena itu, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat laba yang stabil, saat pasar mencapai kematangan atau kedewasaan persaingan bisnis begitu tajam, strategi definisi seperti berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.

Bengkel mobil Ikbal di Batulicin merupakan salah satu dari beberapa bengkel mobil senior mampu bertahan meskipun banyak bermunculan bengkel-bengkel mobil baru di Batulicin , hal ini terbukti bengkel mobil Ikbal tetap mampu bertahan dan berkembang disaat kondisi krisis seperti sekarang ini. Seiring dengan semakin bertambahnya bengkel mobil , jumlah pelanggan bengkel Ikbal tetap konsisten dan bahkan terus bertambah selama periode tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil Ikbal (Tahun 2019, 2020, 2021)**

BULAN	2019 (Unit Mobil)	2020 (Unit Mobil)	2021 (Unit Mobil)
Januari	102	105	115
Februari	95	97	98
Maret	107	111	116
April	103	105	112
Mei	106	108	113
Juni	100	127	130
Juli	108	126	129
Agustus	112	124	131
September	121	132	147
Oktober	120	130	142
November	126	132	144
Desember	126	131	148
<b>TOTAL</b>	<b>1.326</b>	<b>1.428</b>	<b>1.525</b>

*Sumber : Bengkel Mobil Ikbal Tahun 2022*

**Gambar 1.1**

**Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil Ikbal (Tahun 2019, 2020, 2021)**



*Sumber : Bengkel Mobil Ikbal Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa dalam periode tiga tahun terakhir bengkel mobil Ikbal terus mengalami peningkatan jumlah pelanggan, maka dapat diduga pelanggan bengkel mobil Ikbal konsisten dan loyal menggunakan jasa bengkel mobil Ikbal. Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada bengkel mobil Ikbal di Batulicin. Untuk terus meningkatkan loyalitas pelanggan, bengkel mobil Ikbal, menawarkan pelayanan yang memiliki perbedaan dengan bengkel mobil lainnya, seperti, siap siaga disaat hari libur kerja seperti hari besar keagamaan dan hari besar lainnya. Jika terjadi kecelakaan atau mogok di tengah jalan anggota karyawan siap dipanggil melalui via telepon untuk melakukan penderekan ataupun perbaikan di tempat mogok, hal itu guna memberikan kepuasan pelanggan, bengkel mobil Ikbal siap menerima keluhan-keluhan yang berhubungan dengan kesalahan dalam perbaikan mobil dan bila diperlukanakan dilakukan perbaikan ulang dengan waktu secepat mungkin. Untuk menambah kepuasan pelanggan, bengkel mobil Ikbal juga memberikan garansi pada jasa perbaikan mobil yang dilakukan bengkel mobil Ikbal.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui hubungan pengaruh antar variabel yang sudah dibangun menjadi model penelitian. Yaitu untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel *dependent* yaitu loyalitas konsumen.

Tahapan proses penelitian yang dilakukan peneliti dimulai dari penelitian awal untuk menggali masalah yang ada pada objek penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan studi pustaka untuk menggali landasan teoritis dan hasil-hasil kajian empiris pada penelitian sebelumnya untuk digunakan sebagai dasar membangun model penelitian. Setelah itu dilanjutkan observasi dan interview di lapangan, pengumpulan data melalui kuesioner, setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis dan diambil kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis, koefisien hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dengan loyalitas konsumen adalah sebesar 0.85 dengan p-value 0.000. Karena nilai *p-value* < 0.05 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, akan semakin tinggi pula nilai loyalitas konsumen.

Berdasarkan atas analisis SEM memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan diukur oleh lima aspek yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dimana aspek keempat yaitu jaminan adalah yang paling utama sebagai pengukur kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya kualitas pelayanan utamanya akan terlihat pada aspek jaminan.

Berdasarkan atas analisis SEM memperlihatkan bahwa loyalitas konsumen diukur oleh lima aspek yaitu trust, emotion commitment, swicthing

cost, word of mouth dan cooperation di mana aspek kelima yaitu cooperation adalah yang paling utama sebagai pengukur loyalitas konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya loyalitas konsumen utamanya akan terlihat pada aspek cooperation

Dari hasil analisis menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akan berpengaruh positif pada semakin tinggi pula loyalitas konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwa jika terjadi perbaikan pada kualitas pelayanan yang utamanya terlihat dari jaminan, akan mengakibatkan tingginya loyalitas konsumen yang akan diperoleh, yang utamanya terlihat dari tingginya cooperation yang akan didapatkan

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka isi dalam penelitian ini dapat disimpulkan seperti berikut :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel kualitas pelayanan lebih terlihat dari jaminan, keandalan, daya tanggap dan empati dalam pelayanan dibandingkan dengan bukti fisik. Sedangkan variabel loyalitas konsumen lebih terlihat dari cooperation dibandingkan dengan trust, emotion commitment, swiching cost dan word mouth. Berdasarkan dari hasil analisis juga dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variasi data pada variabel loyalitas konsumen sebesar 72 %, selebihnya 28% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini misalnya kenyamanan

## **DAFTAR PUSTAKA**

Hasan, Yunita. 'Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus CV. Kombos Service Station Toyota Sudirman), *Skripsi penelitian Jurusan Manajemen*, (2021)

- Nufitasari, Diah. 'Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil Honda royal kenjeran Surabaya, *Skripsi Penelitian Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, (2018)
- Maskur, Muhammad. Qomariah, Nurul. Nursaidah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)*, (2016)
- Arikunto, Suharsimii, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Armaniah, Henny, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosnumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang', *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2 (2019)
- Bugin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 1st edn (Yogyakarta: Kencana, 2010)
- Danu Aris Setiyanto, *Sebuah Catatan Sosial Tentang Ilmu, Islam, Dan Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2016)
- Hasan, Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Statistik I* (Jakarta: Bumi Aksara, 1990)
- Keller, Kevin Lane, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang Bayumedia Publishing, 2014)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Lupiyoadi, Ramabat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Muhtosim, Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007)
- Purwonto, Agus, *Panduan Laboraturium Statistik Inferensial* (Jakarta: Grasindo, 2007)



- Putro, Widyo dan Eko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012)
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembalotan Dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Santoso, Sigih, *Statistik Multivariat Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010)
- Setiawan, Deny, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor)', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3 (2018)
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

