

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL NONOP MARTAPURA**

Ahmad Ihsanul Anhar<sup>1</sup>, Maskur<sup>2</sup>, Prihatini Ade Mayvita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NPM 19310155

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NIDN 1118096201

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NIDN 1119037201

Email: [ihsanulanhar81@gmail.com](mailto:ihsanulanhar81@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh Bengkel Nonop Martapura, (2) kualitas pelayanan dapat menjaga loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Nonop Martapura, (3) pelanggan dapat terus memiliki sikap yang loyal dalam menggunakan jasa Bengkel Nonop Martapura. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian dilakukan di lapangan secara khusus pada Bengkel Mobil Nonop Martapura dengan analisis data penelitian dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Mobil Nonop Martapura selama ini sudah baik, (2) Kualitas pelayanan sangat memiliki peranan dalam menumbuhkan sikap loyal pelanggan terhadap Bengkel Mobil Nonop Martapura, (3) Bengkel Mobil Nonop Martapura selalu menerapkan standar operasional prosedur yang sudah dibuat oleh pemilik bengkel, dari sikap ramah dan responsif kepada pelanggan hingga teknik perbaikan yang rapi serta baik oleh teknisi yang mumpuni yang menjadikan pelanggan selalu loyal.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Layanan Prima, Loyalitas Pelanggan**

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, V. S. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Car pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
- Astuti, M., & Amanda, R., A. (2020) Pengantar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta:CV Budi Utama
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan* (Survei Pada Pelanggan De'pans Pancake and Waffle Di Kota Malang).

- Bernik, M.(2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung: *Journal Of Theoretical And Applied Management*, Vol.12 No.3
- FEKON UNISKA.(2023). *Panduan Penulisan dan Penyusunan Skripsi Program Studi Manajemen*.
- Hanila, S., & Wulandari, N. F. (2019). Hubungan brand trust dengan kepuasan konsumen smartphone xiaomi redmi 5 di kota bengkulu: *Journal Management Insight*, Vol.14 No.1 : 92 - 107
- Hidayati, Aprihatiningrum dkk. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. (n.p.): Cipta Media Nusantara (CMN).
- Irawan., F., B.(2020). *Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati*. Diakses dari <https://repository.usm.ac.id/>
- Islaulkhair & Muhajirin (2022).\_Pengaruh Ekspektasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet PT. Telkom Cabang Bima). *JUEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No. 2
- Lubis, H. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Calon Pelanggan Jamaah Haji,Umrah PT. Haikal Wisata Cabang Medan* (Doctoral Dissertation, Universitas Dharmawangsa).
- Mardalis, A. (2006). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111-119.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Diakses dari <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/>
- Nurhayati, R.(2011)\_*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia). Diakses dari <http://repository.upnyk.ac.id/1217/2>
- Firmansyah, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ritel Fashion* (Studi Pada Pelanggan ISNAJ Kaliwungan). Diakses dari <https://lib.unnes.ac.id/37933/>

- Sasongko, S., R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* , 3(1), 104-114.
- Setyawan, M., A. (2021). *Strategi Kopi Kenangan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*. Diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/>
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Widyadari* Vol. 22 No. 2
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.). Yogyakarta: Andi
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang*.
- Wulandari, A. (2015). Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence) (Survey Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom). *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*
- Yayuk, Y.(2017). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.A 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol.2 No.2
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(2), 798-807.