

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SIMPANG LIMA BINUANG

ABSTRAK

Ulfa¹, Akhmad Samhudi², Teguh Wicaksono³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 17.31.0283

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 0006075902

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 1116028801

Email : Ulfaaifa88@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel simpang lima binuang. Dan Kepuasan pelanggan yang telah diberikan Bengkel simpang lima binuang. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survei. Populasi penelitian sebagian pelanggan Bengkel Simpang Lima Binuang dan sampel sebesar 382 responden dengan analisis data Regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel simpang lima binuang. Adapun besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,960. Dan nilai t hitung sebesar 66,587. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat kuat. Dengan demikian bengkel simpang lima binuang harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel simpang lima binuang maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to test: (1) Quality of service to customer satisfaction Workshop intersection lima binuang. (2) Customer satisfaction that has been given workshop intersection five binuang. The design of this research is quantitative research and is a survey research. The research population of some customers of Simpang Lima Binuang Workshop and a sample of 382 respondents with a simple regression data analysis

The results showed that the quality of service had a significant effect on customer satisfaction at the workshop intersection five binuang. The magnitude of the influence between variable quality of service to customer satisfaction is 0.960. And the calculated t value is 66,587. This shows that the relationship between the quality of service to customer satisfaction is very strong. Thus the workshop intersection five binuang must still maintain the quality of service that has been provided so far. So the better the quality of service provided by the intersection workshop binuang then the higher the customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service to Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada dunia bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis Semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja usahanya tidak terkecuali usaha bengkel yang harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Pelaku bisnis harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya pelaku bisnis yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release. Kunci utama pelaku

bisnis untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian pelayanan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah Bengkel Simpang Lima yang terletak di Jl.A.Yani km 94 Pulau Pinang Utara binuang, yang memberikan layanan jasa untuk memperbaiki mobil. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka ragam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola bengkel untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing lebih unggul dibanding bengkel-bengkel lainnya. Dengan semakin

meningkatnya persaingan yang ada, pelaku bisnis harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan layanan jasa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan menguji teori-teori hasil survei dilapangan untuk memecahkan suatu masalah dan mendapatkan data yang positif dan dipercaya.

HASIL DAN PENELITIAN

Analisis deskriptif variabel

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, baik dalam jumlah responden (orang), maupun dalam angka presentase terhadap item-item variabel penelitian Supriyanto dan Machfudz (2012), adapun frekuensi jawaban responden untuk jawaban pertanyaan variabel Reability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Tangibles (X5) dengan Mean sebesar 4,25 Dan kepuasan pelanggan (Y) dengan Mean sebesar 4,28.

Uji validitas

Tabel 4.6
Uji Validitas data (X)

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	X_1	0,914	0,113	Valid
	X_2	0,868	0,113	Valid
	X_3	0,638	0,113	Valid
	X_4	0,907	0,113	Valid
	X_5	0,572	0,113	Valid
	X_6	0,937	0,113	Valid
	X_7	0,662	0,113	Valid
	X_8	0,889	0,113	Valid
	X_9	0,921	0,113	Valid
	X_10	0,913	0,113	Valid

Sumber : data primer yang diolah 2021

Dari tabel 4.6 diatas tersebut memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien kolerasi positif dan lebih besar dari pada r-tabel 0,113. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

Tabel 4.7
Uji Validitas data (Y)

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan pelanggan	Y_1	0,628	0,113	Valid
	Y_2	0,914	0,113	Valid
	Y_3	0,917	0,113	Valid
	Y_4	0,945	0,113	Valid

Sumber : data primer yang diolah 2021

Dari tabel 4.7 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing pernyataan variabel Y menunjukkan hasil signifikan dan menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa item variabel kepuasan pelanggan penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pernyataan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji reabilitas data

Tabel 4.8
Uji Reabilitas data

No.	variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,949	Reliabel
2	Kepuasan pelanggan	0,874	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah 2021

Tabel 2.8 diatas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha dari semua variabel lebih besar dari koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.10

Uji regresi sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	,672	,249		
kualitas pelayanan	,388	,006	,960	66,587	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : output spss 2021

Berdasarkan variabel diatas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut : $Y = 672 + 0,388 X + e$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 672. secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kualitas pelayanan 0 maka kepuasan pelanggan memiliki nilai 627. Selanjutnya nilai positif (0,388) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan

variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan 0,388

Uji Hipotesis

Tabel 4.11

Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,672	,249		2,692	,007
Kualitas pelayanan	,388	,006	,960	66,587	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
 Sumber : hasil dari SPSS 2021

Pada tabel 4.11 diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 66,587 lebih besar dari nilai t tabel 1,96623 dengan nilai signifikan 0,00 < 0,05 .dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan karena t hitung > t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Sehingga Ho ditolak dan H1 diterima. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang ada pada suatu usaha maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Tabel 4.12

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,921	,921	,59820

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : hasil dari SPSS 2021

Dari tabel 4.12 menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan R yaitu sebesar 0,960 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi R (Square) sebesar 0,921 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 92,1 %.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada bab 4 diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel simpang lima binuang. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan SPSS 23 diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 66,587 dan dengan menggunakan level significance (taraf signifikansi) sebesar 5% diperoleh t tabel sebesar 1,96621 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 66,587 > 1,96621. Dengan ini dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayanan jasa

yang baik, dan perhatian yang diberikan oleh bengkel simpang lima binuang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. (2008). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT kaffah Yogyakarta. *FE STAIN*.
- Alma, B. P. (2014). *Manajemen bisnis syariah*. Bandung : Alfabeta.
- bambang, G. S. (2005). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan* . Surakarta.
- Bandu, M. (2013). *Pengaruh kualitas pelayana terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (PERSEO)* . Makassar Barat.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (perseo) Rayon makkassar barat. *Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas hasanuddin*.
- Eka, S. d. (2012). *Kualitas pelayanannya dengan kepuasan konsumen*. Makassar: Alauddin press.
- Hendrayadi, S. d. (2015). *Metode riset kuantitatif, teori dan aplikasi pada penelitisn bidang manajemen dan ekonomi*. jakarta.
- Hendrayadi, Y. d. (2015). *Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menurut ekonomi islam. skripsi fakultas syariah universitas sultan syarif kasim riau*. Pekanbaru.
- Irwan, h. (2002). *Prinsip kepuasan pelanggan PT. Elek Media Kompotindo*. Jakarta .
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen pemasaran indeks*. jakarta.
- Kotler, Philip, Gary Amstrong. (2012). *Manajemen Pemasaran Indeks. Kelompok Gramedia*.
- Kotler, Phillip & Gary Amstrong. (2012). *Manajemen pemasaran Indeks. keompok gramedia*.
- Masyhuri, A. d. (2011). *Metodologi riset manajemen pemasaran*. Malang : UIN Maliki Press.
- masyhuri, A. d. (2011). *Metodolohi riset manajemen pemasaran*. Malang : Maliki Press.
- Nasution. (2015). *Manajemen mutu terpadu*. Bogor : Ghalla indonesia.
- Noor, J. (2011). *Metode penelitian* . Jakarta : PT. Bhuana ilmu populer.
- Rahmadi, A. N. (2015). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan produk. *Jurnal kompilasi ilmu ekonomi*.
- Salma. (2015). *Pengaruh kualitas jasa perspektif islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel grand kalimas di surabaya*.
- Satriyono, G. &. (2018). Pengaruh kualitas pasien pada kualitas layanan rawat inap terhadap niat. *Discharge Against Medical Advice*.
- Sudarsono, A. (2016). *Manajemen pemasaran jasa perhotelan*. Jakarta : Depublish.
- Sugiyono. (2013). *Sistematika untuk penelitian*. Alfaberta: Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian bisnis : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfaberta.
- Yunanto, Y. (2016). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan di siplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien*. PT.Akses sendiri.