

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL DAYA ANUGRAH MANDIRI MOTOR KANDANGAN

Army Khassyanah

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (Uniska), Banjarmasin, Indonesia.

Email : Akhassyanah@gmail.com/Tlpn : 082156385273

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

Penelitian ini menggunakan pelanggan bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan sebagai sampel, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang pelanggan bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan

Dari hasil analisis diketahui : 1) selama ini bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan sudah cukup memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumennya. 2) kualitas pelayanan meliputi ke lima dimensinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen akan tetapi secara simultan kualitas pelayanan dengan kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the quality of service has been provided by the Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan workshop. This study also aims to determine whether there is an effect of service quality on customer satisfaction at the Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan workshop.

This study used customers of the Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan workshop as a sample, the number of respondents in this study was 30 customers of the Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan workshop.

From the results of the analysis, it is known that: 1) So far, the Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan workshop has provided good service to its customers. 2) the quality of service covering the five dimensions partially has no effect on consumer satisfaction but simultaneously the quality of service with the five dimensions has a positive influence on consumer satisfaction at the Daya Anugrah Mandiri Motor workshop.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Masa sekarang kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda dua sudah sangat dibutuhkan oleh kita semua sebagai alat bantu untuk melakukan kegiatan sehari-hari, hal tersebut membuat pabrikan otomotif membuat berbagai macam jenis dan merek kendaraan.

Terjadi persaingan bisnis antara pabrikan-pabrikan otomotif merka tidak hanya bersaing dari segi penjualan sepeda motor tetapi juga bersaing dari pelayanan after sale dari sepeda motor tersebut khususnya pelayanan servis melalui layanan bengkel resmi yang mereka sediakan.

Munculnya banyak bengkel yang tersebar disetiap daerah yang ada didalam kota memberikan pelayanan servis kendaraan, baik bengkel yang sifatnya resmi ataupun bengkel yang bersifat tidak remis. Keberadaan bengkel-bengkel tersebut menjadi persaingan bisnis yang sangat ketat dikarenakan setiap bengkel ingin mendapatkan konsumen yang banyak agar mereka mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Keberhasilan dari usaha bengkel dimulai dari kemampuan para karyawan atau staf bengkel tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada setiap konsumen yang datang kepada mereka. Apalagi bengkel merupakan pemberi pelayanan jasa tentu bengkel harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumem, dengan kualitas pelayanan

Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan, bengkel resmi yang dimiliki PT Daya Anugrah Mandiri Motor Honda Kandangan, merupakan salah satu penyedia layanan bengkel resmi yang berlokasi di kota Kandangan Hulu Sungai Selatan. Pada tahun 2014 bengkel ini berdiri di kota Kandangan, Dengan menjadi salah satu bengkel resmi terbesar dikota kandangan tentu Bengkel Anugrah Motor harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang tetapi berdasarkan data kunjungan konsumen ada bulan-bulan tertentu dimana kunjungan konsumen sangat rendah.

Pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sangat penting dilakukan. Metode dalam mengukur kualitas jasa menurut parasuraman terdiri dari 5 macam dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Bedasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik ingin membuat penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ingin diteliti pada penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.
- 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

3. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.
- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

4. Manfaat Penelitian

Dengan dicapainya tujuan tersebut maka diharapkan hasil dari penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1) Bagi perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan dalam melakukan kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

2) Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

METODE

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk menjelaskan dan mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa objek bisa berupa orang, atau segala sesuatu yang memiliki keterkaitan dengan variabel-variabel yang bias dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata (Punaji Setyosari).

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan, baik dari pimpinan perusahaan maupun karyawan. Dicatat dan diamati pertama kali oleh peneliti melalui penyebaran kuisisioner

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan oleh peneliti melainkan telah diusahakan oleh pihak lain terlebih dahulu seperti jumlah karyawan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan , deskripsi jabatan dan kegiatan karyawan pada Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperluka maka peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1) Penelitian Kepustakaan (Library Research) ialah suatu penelitian yang dilakukan penulis dengan membaca serta menganalisa berbagai literature yang memuat teori-teori yang berkenan dengan masalah yang dibahas dengan penelitian seperti melalui buku, artikel, jurnal dan skripsi. Data ini digunakan untuk pendukung data primer dalam penelitian.

2) Penelitian Lapangan (Field Research) ialah suatu penelitian melakukan kunjungan langsung ke lokasi objek penelitian yang akan diteliti. Dengan mengadakan pembagian angket kuesioner kepada responden.

4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti tidak selalu meneliti semua orang atau pelanggan bengkel dalam populasi karena akan memakan banyak waktu dan biaya yang besar. Oleh karena itu pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang, dimana sampel yang di ambil adalah sampel yang benar-benar representative yang dapat mewakili seluruh populasinya dan memiliki karakteristik yang sama yaitu pengguna motor dengan merek Honda.

5. Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data kuantitatif yang terdiri dari uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda untuk mengukur uji t dan uji f

HASIL PENELITIAN

1. Uji instrumen

Hasil uji instrument ke lima dimensi kualitas pelayananyang dilakukan peneliti maka didapati hasil sebagai berikut:

Hasil uji validitas dimensi bukti fisik (*tangible*)

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Item 1	0,825	0,361	Valid
Item 2	0,898	0,361	Valid
Item 3	0,777	0,361	Valid
Item 4	0,535	0,361	Valid

Hasil uji validasi dimensi keandalan (*reliability*)

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Item 1	0,649	0,361	Valid
Item 2	0,581	0,361	Valid
Item 3	0,811	0,361	Valid
Item 4	0,829	0,361	Valid
Item 5	0,849	0,361	Valid

Hasil uji validitas dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Item 1	0,679	0,361	Valid
Item 2	0,804	0,361	Valid
Item 3	0,677	0,361	Valid
Item 4	0,841	0,361	Valid

Hasil uji validasi dimensi jaminan (*assurance*)

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Item 1	0,757	0,361	Valid
Item 2	0,554	0,361	Valid
Item 3	0,800	0,361	Valid
Item 4	0,828	0,361	Valid

Hasil uji validasi dimensi empati (*empathy*)

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Item 1	0,755	0,361	Valid
Item 2	0,597	0,361	Valid
Item 3	0,647	0,361	Valid
Item 4	0,762	0,361	Valid
Item 5	0,751	0,361	Valid

Hasil uji validitas dimensi kepuasan konsumen

No Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
---------	----------	---------	------------

Item 1	0,809	0,361	Valid
Item 2	0,790	0,361	Valid
Item 3	0,803	0,361	Valid
Item 4	0,874	0,361	Valid

Bedasarkan hasil uji validitas yang telah peneliti lakukan semua kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen didalamnya memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel maka pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang peneliti buat dapat dikatakan valid dan bisa digunakan.

2. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi inier berganda dan berikut adalah hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini :

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig	Kesimpulan
Tangible	0,228	1,698	0,103	Ha ditolak
Reliability	-0,016	-0,080	0,937	Ha ditolak
Responsiveness	0,270	2,058	0,051	Ha ditolak
Assurance	0,121	0,473	0,641	Ha ditolak
Empathy	0,095	0,564	0,578	Ha ditolak
Konstanta			5,995	
Adjusted R ²			0,492	
F hitung			6,625	
Sig.			0,001	

Diliat dari hasil uji regresi diatas maka diketahui secara parsial semua hipotesis ditolak atau tidak terdapat pengaruh dari ke 5 dimensi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen,

Secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 6,628 dengan signifikansi sebesar 0,001. Sehingga diketahui nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($6,625 > 2,60$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan meliputi dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh secara positif pada kepuasan konsumen Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

3. Koefisien determinasi (R²)

Untuk mengukur besarnya persentasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka harus diliat dari koefisien determinasi yang didapat dari hasil uji regresi berganda,

Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error

1	0,762	0,580	0,492	1,161
---	-------	-------	-------	-------

Diketahui dari hasil analisis diperoleh nilai R square sebesar 0,580 yang mana itu artinya kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan hanya sebesar 58,0 %, sedangkan sisanya sebesar 42,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan, penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 sampel responden yang melakukan perawatan atau servis kendaraan roda dua dibengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan, dari hasil penelitian setelah dilakukan uji karakteristik responden dengan menggunakan metode uji frekuensi pada SPSS diketahui responden yang datang kebengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan dilihat dari jenis kelamin maka perempuan dengan persentase 76,7% lebih dominan berkunjung untuk melakukan servis atau perawatan pada hari kerja saat penelitian ini dilakukan, karakteristik responden dilihat dari usia maka usia dibawah 25 tahun yang dominan berkunjung ke bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan dengan persentase 56,7%, karakteristik responden berdasarkan pendidikan dari hasil uji frekuensi diketahui responden yang berpendidikan SMA dan S1 yang lebih dominan berkunjung dengan persentase 46,7%, dari hasil uji frekuensi juga diketahui jumlah responden dengan jenis motor matic yang lebih dominan datang berkunjung untuk melakukan perawatan atau servis di bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan dengan persentase 93,3%.

Diketahui bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan selama ini memberikan pelayanan yang sudah baik tetapi belum maksimal hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan terhadap pertanyaan item 1 sampai item 4 rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan nilai sebagai berikut:

Item 1 rata-rata jawaban 4,67, Item 2 rata-rata jawaban 4,60, Item 3 rata-rata jawaban 4,73, Item 4 rata-rata jawaban 4,63.

Dari hasil uji t (secara parsial) dengan melakukan analisis regresi berganda diketahui semua hipotesis tertolak tidak ada satu pun dimensi variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t disetiap masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan yang masing-masing memiliki nilai t hitung kurang dari t tabel.

Dari hasil uji F (secara simultan) dengan melakukan analisis regresi linier berganda membuktikan kualitas pelayanan meliputi ke 5 dimensinya berpengaruh positif pada kepuasan konsumen secara simultan dibuktikan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yaitu 6,625 lebih besar dari 2,60 sedangkan secara parsial terdapat variabel-variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat diartikan selama ini Bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor belum secara maksimal memberikan pelayanan kepada para konsumen.

Dari hasil analisis regresi berganda diketahui juga kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif kepada kepuasan konsumen sebesar 58% sedangkan sisanya 42% dipengaruhi oleh faktor lain yang diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain tersebut mungkin kualitas sparepart yang dapat dipastikan original karena langsung dari Honda, dan juga mungkin biaya jasa yang relatif terjangkau

PENUTUP

1. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Selama ini bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor sudah memberikan pelayanan yang baik dan cukup memberikan kepuasan pada para konsumen dengan rata-rata responden menjawab setuju pada variabel kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen, karena hasil uji t menunjukkan nilai t hitung kurang dari t tabel. Kualitas pelayanan meliputi ke lima dimensinya secara parsial atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen hanya berpengaruh 58% terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

2) Saran

Peneliti hanya bisa memberikan sedikit saran bengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang lebih maksimal lagi kepada para konsumen seperti menyediakan ruangan khusus yang nyaman untuk digunakan para konsumen untuk menunggu saat melakukan perawatan servis kendaraan, bukan hanya melengkapi area bengkel dengan peralatan modern ruangan tunggu untuk konsumen juga harus diperhatikan agar para konsumen dapat mendapatkan kepuasan yang lebih ketika melakukan perawatan dibengkel Daya Anugrah Mandiri Motor Kandangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchory., dan Saladin, Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab*. Bandung : CV. Linda Karya
- Buena.(2015). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*.
Diambil 4 oktober 2019 dari <http://blogbuenalamtia.blogspot.de/>
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Kotler dan Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Damos Sihombing dan Wisnu Chandra K. Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher and Evert Gummesson. *Whither Services Marketing : In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives*. *Journal of Service Research* 2004 7: 20
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015 h. 16
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). “*servqual: A Multiple-ItemScale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Philip kottler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2011
- Susan M. Gage. (2006). *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran, AnalisaPerilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta