

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIDANG SERVICE SEPEDA MOTOR DI AHASS SIYATA UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU

Ririn Astuti, Arrafiqur Rahman

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, bagaimana kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Sampel penelitian menggunakan teknik aksidental sampling, dengan jumlah sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), variabel terikat (Y) kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner serta dokumen, arsip kantor dan studi pustaka. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 12,514 + 0,065X + e$. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,020. Kesimpulan dari penelitian ini perencanaan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Bengkel*

PENDAHULUAN

Zaman era globalisasi seperti saat ini, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai perubahan baik dalam sektor industri maupun ekonomi yang sangat fundamental guna menghadapi perdagangan bebas yang masuk baik itu dari negara-negara maju maupun negara berkembang. Maka seiring dengan perubahan ekonomi tersebut kemudian tumbuhlah berbagai macam kebutuhan dalam masyarakat.

Diantaranya kebutuhan masyarakat akan alat transportasi, tentunya di era modern seperti saat ini kita sangat membutuhkan transportasi baik darat, laut maupun udara yang dapat cepat melayani kebutuhan konsumen. Untuk kebutuhan transportasi darat, kebutuhan kendaraan bermotor sangat dibutuhkan. Sepeda motor sebagai alat transportasi mempunyai peran yang sangat penting dalam masyarakat baik perseorangan maupun perusahaan. Hal ini

dikarenakan sepeda motor selain harganya yang terjangkau bagi ekonomi rakyat Indonesia, juga mempunyai nilai yang sangat penting bagi kelangsungan dan kemudahan distribusi barang, terutama dalam mendukung kelancaran transaksi yang berhubungan dengan perdagangan dan bisnis lainnya.

Dengan semakin banyaknya masyarakat memiliki kendaraan bermotor, maka banyak sekali menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat baik itu sebagai pemilik dealer kendaraan, sebagai penjual motor bekas, maupun dengan usaha pendirian bengkel kendaraan bermotor.

Banyak sekali bengkel yang beroperasi di Indonesia baik bengkel dealer yaitu bengkel yang memberikan pelayanan pada kendaraan dengan merk tertentu seperti AHASS yang memberikan pelayanan pada motor Honda, bengkel pelayanan umum yaitu bengkel yang mampu melayani perawatan dan perbaikan pada beberapa

komponen pada sebuah kendaraan, bengkel pelayanan khusus yaitu bengkel yang memiliki spesialisasi dalam hal perawatan dan perbaikan salah satu elemen kendaraan misal bengkel Dinamo, bengkel unit keliling yaitu bengkel yang memberikan pelayanan berupa perbaikan di lokasi kendaraan milik konsumen.

Adapun alasan pendirian bengkel karena pada kondisi tertentu kendaraan bermotor memerlukan perawatan atau perbaikan, perawatan dan perbaikan harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan oleh pabrik pembuat, meskipun demikian perbaikan dan perawatan bukan pekerjaan yang mudah karena memerlukan pengetahuan khusus.

Untuk memperoleh pengetahuan, tentu saja diperlukan kemauan dan waktu. Namun, sebagian besar pemilik kendaraan bermotor biasanya merasa dirinya tidak memiliki kedua hal tersebut. Karena dengan segala aktivitas yang dilakukannya maka pemilik kendaraan bermotor beranggapan terlalu sibuk sehingga tidak perlu mempelajari komponen kendaraan, dan ada banyak orang yang beranggapan tidak perlu mempelajari komponen kendaraan karena telah ada pihak yang dapat dibayar untuk jasa perbaikan maupun service kendaraan.

Dalam persaingan yang makin kompetitif maka produsen kendaraan roda dua khususnya Honda melakukan kegiatan dengan pendirian bengkel AHASS (*Authorized Honda Service Station*) yang merupakan bagian dari PT. Astra Honda Motor yang salah satu tugasnya adalah sebagai layanan purna jual beberapa hal yang dilakukan antara lain menjadi yang terbaik dalam memberikan layanan kepada pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) yaitu dengan memberikan perbaikan dan layanan terbaik di AHASS.

Sebagai institusi jasa, bengkel AHASS Siyata Ujung Batu tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas

pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan dimana bengkel memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini ditambah pesatnya persaingan antar bengkel AHASS yang mengakibatkan jumlah pengunjung yang fluktuatif dan kecenderungan menurun. Hal berdasarkan pada data berikut:

Zaman era globalisasi seperti saat ini, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai perubahan baik dalam sektor industri maupun ekonomi yang sangat fundamental guna menghadapi perdagangan bebas yang masuk baik itu dari negara-negara maju maupun negara berkembang. Maka seiring dengan perubahan ekonomi tersebut kemudian tumbuhlah berbagai macam kebutuhan dalam masyarakat.

Diantaranya kebutuhan masyarakat akan alat transportasi, tentunya di era modern seperti saat ini kita sangat membutuhkan transportasi baik darat, laut maupun udara yang dapat cepat melayani kebutuhan konsumen. Untuk kebutuhan transportasi darat, kebutuhan kendaraan bermotor sangat dibutuhkan. Sepeda motor sebagai alat transportasi mempunyai peran yang sangat penting dalam masyarakat baik perseorangan maupun perusahaan. Hal ini dikarenakan sepeda motor selain harganya yang terjangkau bagi ekonomi rakyat Indonesia, juga mempunyai nilai yang sangat penting bagi kelangsungan dan kemudahan distribusi barang, terutama dalam mendukung kelancaran transaksi yang berhubungan dengan perdagangan dan bisnis lainnya.

Dengan semakin banyaknya masyarakat memiliki kendaraan bermotor, maka banyak sekali menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat baik itu sebagai pemilik dealer kendaraan, sebagai penjual

motor bekas, maupun dengan usaha pendirian bengkel kendaraan bermotor.

Banyak sekali bengkel yang beroperasi di Indonesia baik bengkel dealer yaitu bengkel yang memberikan pelayanan pada kendaraan dengan merk tertentu seperti AHASS yang memberikan pelayanan pada motor Honda, bengkel pelayanan umum yaitu bengkel yang mampu melayani perawatan dan perbaikan pada beberapa komponen pada sebuah kendaraan, bengkel pelayanan khusus yaitu bengkel yang memiliki spesialisasi dalam hal perawatan dan perbaikan salah satu elemen kendaraan misal bengkel Dinamo, bengkel unit keliling yaitu bengkel yang memberikan pelayanan berupa perbaikan di lokasi kendaraan milik konsumen.

Adapun alasan pendirian bengkel karena pada kondisi tertentu kendaraan bermotor memerlukan perawatan atau perbaikan, perawatan dan perbaikan harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan oleh pabrik pembuat, meskipun demikian perbaikan dan perawatan bukan pekerjaan yang mudah karena memerlukan pengetahuan khusus.

Untuk memperoleh pengetahuan, tentu saja diperlukan kemauan dan waktu. Namun, sebagian besar pemilik kendaraan bermotor biasanya merasa dirinya tidak memiliki kedua hal tersebut. Karena dengan segala aktivitas yang dilakukannya maka pemilik kendaraan bermotor beranggapan terlalu sibuk sehingga tidak perlu mempelajari komponen kendaraan, dan ada banyak orang yang beranggapan tidak perlu mempelajari komponen kendaraan karena telah ada pihak yang dapat dibayar untuk jasa perbaikan maupun service kendaraan.

Dalam persaingan yang makin kompetitif maka produsen kendaraan roda dua khususnya Honda melakukan kegiatan dengan pendirian bengkel AHASS (*Authorized Honda Service Station*) yang merupakan bagian dari PT. Astra Honda Motor yang salah satu tugasnya adalah sebagai layanan purna jual beberapa hal yang dilakukan antara lain menjadi yang

terbaik dalam memberikan layanan kepada pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) yaitu dengan memberikan perbaikan dan layanan terbaik di AHASS.

Sebagai institusi jasa, bengkel AHASS Siyata Ujung Batu tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan dimana bengkel memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini ditambah pesatnya persaingan antar bengkel AHASS yang mengakibatkan jumlah pengunjung yang fluktuatif dan kecenderungan menurun. Hal berdasarkan pada data berikut:

Tabel 1.
Jumlah Konsumen/Pengguna Jasa

No	Tahun	Jumlah Konsumen/Pengguna Jasa
1.	2014	17.327 orang
2.	2015	18.452 orang
3.	2016	17.987 orang
4.	2017	17.729 orang
5.	2018	18.263 orang

Sumber: Bengkel AHASS Siyata Ujung Batu

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa jumlah pembeli jasa bengkel AHASS Siyata Ujung Batu adalah fluktuatif tetapi secara umum jumlah pengunjung pada bengkel AHASS mengalami penurunan. Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan (*customer*) terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (*customer*) merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,

maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan.

oleh karena itu, agar dapat mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di Ahass Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Ahass Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. berdasarkan hasil prapenelitian tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di remaja motor. namun masalah tertinggi berdasarkan hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Ahass Siyata Ujung Batu dianggap kurang optimal. pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel semestinya melebihi pelayanan yang diharapkan konsumen., masalah ini diperkuat dengan pernyataan konsumen ahass siyata ujung batu pada bagian service yang telah diwawancarai peneliti. mereka menyatakan bahwa pelayanan yang ditawarkan kurang memuaskan. keadaan ini tidak sesuai dengan harapan perusahaan, karena masih besar keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ahass Siyata Ujung Batu pada bagian service. perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen dapat menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen mengenai jasa yang berkualitas. permasalahan yang ada pada ahass siyata ujung batu dapat identifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya *tangible* yang diberikan pihak AHASS Siyata Ujung Batu dalam memberikan fasilitas terhadap konsumen seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan kamar mandi yang tidak terjaga kebersihannya.
2. Pihak AHASS Siyata Ujung Batu tidak dapat melakukan *reliability* yang baik terhadap konsumen seperti karyawan yang kurang disiplin saat bekerja.
3. *Responsiveness* yang masih rendah pada AHASS Siyata Ujung Batu dalam melayani konsumen seperti melayani

konsumen memerlukan waktu yang lama.

4. *Courtesy* (keramahan) yang tidak dilakukan oleh AHASS Siyata Ujung Batu seperti kurang ramahnya karyawan terhadap konsumen.
5. Sering terjadinya miskomunikasi antara konsumen dengan karyawan AHASS Siyata Ujung Batu seperti konsumen yang memesan pelayanan jasa servis secara *online* ketika datang untuk melakukan servis ke bengkel, namun nama konsumen tersebut belum terdaftar di urutan antrian service konsumen.

Sebagai bengkel yang terkemuka dan mempunyai reputasi nasional maka AHASS Siyata Ujung Batu telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, namun demikian masih terdapat banyak keluhan dari konsumen yang menggunakan jasa bengkel AHASS Siyata Ujung Batu. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan keluhan konsumen AHASS Siyata Ujung Batu selama bulan Januari sampai Desember 2018.

Tabel 2.
Keluhan Konsumen

No	Jenis keluhan
1.	Kebersihan bengkel kurang diperhatikan
2.	Suku cadang yang tersedia kurang lengkap
3.	Tempat parkir kurang memadai
4.	Mekanik kurang tanggap terhadap keluhan konsumen
5.	Kamar mandi kurang terjaga kebersihannya
6.	Pelayanan terhadap konsumen memerlukan waktu cukup lama
7.	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai
8.	Mekanik tidak mempunyai waktu untuk melayani konsumen dalam hal konsultasi tentang perawatan motor
9.	Pelayanan kurang ramah terhadap konsumen

Sumber: Bengkel AHASS Siyata Ujung Batu

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di bengkel AHASS Siyata Ujung Batu dapat diketahui bahwa keluhan dari konsumen bengkel AHASS Siyata Ujung Batu cukup banyak. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga konsumen akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Bengkel AHASS Siyata Ujung Batu adalah salah satu bengkel AHASS resmi yang telah lama beroperasi. dengan jumlah mekanik sebanyak 5 orang. AHASS Siyata Ujung Batu beroperasi dari jam 8.00 – 17.00 wib setiap hari dengan pendaftaran bengkel dibuka pada pukul 7.30 wib. Setiap harinya AHASS Siyata Ujung Batu rata-rata dapat menservice 20 unit motor. Dalam mengatasi penumpukan antrian yang terjadi, AHASS Siyata Ujung Batu menggunakan 5 mekanik untuk memberikan layanan yang cepat kepada konsumen sehingga konsumen tidak perlu mengantri lama. tetapi disisi lain hal ini juga menimbulkan terjadinya kelebihan jumlah mekanik yang bekerja pada hari kerja reguler yaitu senin – jumat sementara kepadatan justru terjadi pada akhir pekan (sabtu – minggu).

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Menurut Mulyono (2011:5), kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas.

Menurut Parasuraman (2013:12), kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan.

Menurut Rangkuti (2011:18), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Mangkunegara (2012:15) mengusulkan dua belas indikator kualitas jasa dengan definisi masing-masing, seperti berikut:

1. *Access*, yaitu lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute.
2. *Attentiveness/helpfulness*, yaitu berhubungan dengan kontak personel, sampai sejauh mana mereka berkeinginan untuk membantu konsumen.
3. *Availability*, yaitu berkaitan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf dan barang-barang bagi konsumen.
4. *Comfrot*, yaitu berkaitan dengan kenyamanan lingkungan dan fasilitas jasa.
5. *Commitment*, yaitu komitmen pekerja terhadap petugas.
6. *Communication*, yaitu kemampuan penyedia jasa berkomunikasi dengan konsumen.
7. *Competence*, yaitu berkaitan dengan keahlian dan profesionalisasi dalam penyampaian jasa
8. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek dalam penyediaan jasa, terutama berkenaan dengan kontak staf dalam berhubungan dengan konsumen dan hak miliknya.
9. *Flexibility*, yaitu berkaitan dengan keinginan dan kesanggupan pekerja untuk mengubah pelayanan jasa atau produk, menyesuaikan dengan keinginan konsumen.
10. *Integrty*, yaitu kejujuran, keadilan dan kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada konsumen.

11. *Reliability*, yaitu kehandalan dan konsistensi kinerja fasilitas jasa, barang-barang dan staf.
12. *Responsiveness*, yaitu kecepatan dan ketepatan penyampaian jasa.

Menurut Tjiptono (2015:123), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Lupiyoadi (2011:134) mendefinisikan pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015:123) yaitu ada beberapa indikator:

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen. Kinerja diukur dengan:

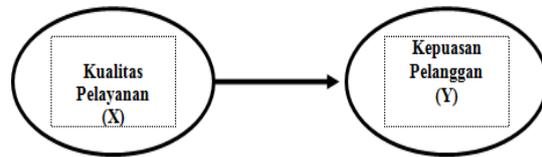
 - a. Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan tepat
 - b. Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan.
2. Harapan

Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya. Harapan diukur dengan:

 - a. Kepuasan atas terpenuhinya harapan pelanggan.
 - b. Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani pelanggan dibandingkan dengan pesaing.

Perusahaan harus bisa mempertahankan pelanggan agar kegiatan perusahaan bisa tetap berlangsung dengan lancar. Salah satu cara yang dilakukan untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Bagi perusahaan, kepuasan pelanggan dapat dirasakan dengan adanya pembelian/pemakaian ulang oleh pelanggan yang berdampak pada meningkatnya jumlah pengguna/pembeli jasa pada perusahaan.

Berdasarkan tinjauan yang telah dijelaskan, maka dapat digambarkan bahwa kualitas servis mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber: Sholeha dkk (2018)

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan/konsumen AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 18.263 orang. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan aksidental sampling. Sampel penelitian menggunakan teknik aksidental sampling, dengan jumlah sebanyak 100 orang.

Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner serta dokumen, arsip kantor dan studi pustaka. Uji keandalan instrument meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Dalam kuisisioner ini di gunakan sklala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang di rancangan untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan setiap objek yang akan di ukur. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), variabel terikat (Y) kepuasan pelanggan. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 18.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua buitr pernyataan mempunyai nilai positif dan nilai tersebut

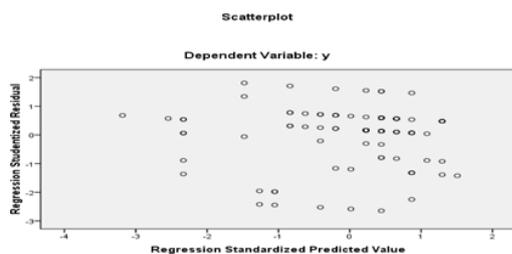
adalah valid, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) > dari r_{tabel} (0,1966). Nilai 0,1966 yang diperoleh dari nilai r_{tabel} dengan $N= 100$ dengan signifikansi 5% atau 0,05 (*two tail*).

Hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa semua nilai variabel kaulitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan konsistensi yang dapat di percaya atau reliabel yaitu nilai Cronbach's Alpha > 0,60 . Hal ini memberikan kesimpulan bahwa semua butir pernyataan yang menjadi dimensi pengukuran dari variabel yang di amati sudah reliabel.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		x	y
N		100	100
Normal Parameters ^a	Mean	46.93	15.58
	Std. Deviation	4.687	2.184
Most Extreme Differences	Absolute	.210	.286
	Positive	.103	.178
	Negative	-.210	-.286
Kolmogorov-Smirnov Z		2.103	2.862
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074	.069

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* > 0,05 yaitu 0,074 dan 0,069, jadi dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.



Gambar 4.2
Hasil Uji Homogenitas
Sumber: Pengolahan data spss, 2018

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar 2. dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi homogenitas pada model regresi (santoso, 2010:107).

Tabel 3.
Hasil analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	12.514	2.198
	Kaulitas pelayanan	.065	.047

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi linier sederhana dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 12,514 + 0,065X + e$$

Adapun persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai positif. Konstanta sebesar 12,514 menyatakan bahwa jika nilai kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan pelanggan (Y) nilainya 12,514. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel kepuasan pelanggan memiliki arah koefisien bertanda positif terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien regresi X sebesar 0,065 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,065. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu dengan adanya kenaikan kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Tabel 4.
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.140 ^a	.020	.010	2.174

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,020 hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi 2% kepuasan pelanggan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu. Hal ini menunjukkan

masih ada 88% ($100\% - 2\% = 88\%$) faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelangganyang tidak diikut sertaka dalam penelitian ini.

Tabel 5.
Hasil Uji-t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.180	.241
	Kualitas pelayanan	13.975	.000

Berdasarkan atas hasil pengujian yang terdapat dalam tabel 5. terdapat nilai t dan sig untuk variabel independen yang akan digunakan dalam pengambilan keputusan pada uji t. Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} yang telah diperhitungkan yaitu sebesar 1,98447. Cara kedua dengan menggunakan nilai *Sig* yang terdapat didalam tabel, kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika nilai *Sig* lebih besar dari tingkat signifikan maka H_0 akan diterima, sedangkan jika nilai *Sig* lebih kecil dari 0,05 maka H_a akan diterima dan h_0 ditolak.

Dari hasil perhitungan, variabel perencanaan sumber daya manusia memiliki t_{hitung} sebesar 13,975 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98447 dan nilai *Sig* sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan yang berada pada kriteria baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki bengkel AHASS Siyata Ujung batu sudah tercermin dengan baik. Ini dapat dilihat dengan hasil yang tertinggi pada variabel kualitas pelayanan untuk pernyataan nomor 2 yaitu karyawan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu bersedia

memberikan informasi kepada konsumen tentang service kendaraan bermotor yang mendapat klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria sangat baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan nomor 7 yang menyatakan karyawan yang bekerja di bengkel AHASS Siyata Ujung Batu dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai perawatan kendaraan bermotor dan pernyataan nomor 9 yaitu karyawan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu mau mendengarkan saran dari konsumen yang mendapat klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik.

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel kepuasan pelanggan yang berada pada kriteria baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini dapat dilihat dengan hasil yang tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan untuk pernyataan nomor 4 yaitu hasil service kendaraan di bengkel AHASS Siyata Ujung Batu lebih bagus dibandingkan dengan service kendaraan ditempat lain yang mendapat klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria sangat baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan nomor 1 yang menyatakan Lokasi bengkel AHASS Siyata Ujung Batu dekat dengan jalan raya utama yang mendapat klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik.

Dari hasil pengujian determinasi yang diperoleh diperoleh sebesar 0,020 hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi 2% kepuasan pelanggan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu. Hal ini menunjukkan masih ada 88% ($100\% - 2\% = 88\%$) faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelangganyang tidak diikut sertaka dalam penelitian ini.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 13,975 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98447 dan nilai *Sig* sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil

dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang menunjukkan bahwakualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholeha dkk (2018), Lailia (2012), Ningrum (2017) dan Azizah (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam persaingan yang makin kompetitif maka produsen kendaraan roda dua khususnya Honda melakukan kegiatan dengan pendirian bengkel AHASS (*Authorized Honda Service Station*) yang merupakan bagian dari PT. Astra Honda Motor yang salah satu tugasnya adalah sebagai layanan purna jual beberapa hal yang dilakukan antara lain menjadi yang terbaik dalam memberikan layanan kepada pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) yaitu dengan memberikan perbaikan dan layanan terbaik di AHASS.

Sebagai institusi jasa, bengkel AHASS Siyata Ujung Batu tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan dimana bengkel memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu sudah tercipta dengan baik. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa karyawan bengkel AHASS Siyata Ujung Batu sudah melakukan tugasnya dengan baik dan benar dalam melayani pelanggan sehingga karyawan menghasilkan kualitas kerja yang baik.

2. Kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu sudah tercipta dengan baik. Artinya apa yang diperoleh konsumen sesuai dengan harapan.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang didukung dari hasil pengujian hipotesis dengan nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} dan nilai *Sig* sebesar 0.000 yang lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Bengkel AHASS Siyata Ujung Batu hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang dianggap penting dan sudah memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan akan menjadi pelanggan tetap/loyal dan dapat digunakan sebagai tenaga promosi gratis kepada calon pelanggan berikutnya.
2. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang berbeda dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti menambahkan variabel lokasi dan harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchairi (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Azizah (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel AHASS Cahaya Indotama Godean Sleman Yogyakarta. Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol,2. No.1. Halaman 21-32.
- Bitner dan Zeithaml (2013). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Brady & Cronin (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta :Binarupa Aksara.
- Budiastuti (2012). *Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Bandung :Alfabeta.
- Gronroos (2012). *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Citra Windu Satria.
- Irawan (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kotler Philip And Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, Mm. Jakarta: Erlangga.
- Lailia (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis bengkel Ahass 0002 Semarang honda center*. Jurnal Menara Ilmu Vol. XI No.75.Halaman 194-205.
- Lupiyoadi, Rambat (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba.
- Lupiyoadi dan Hamdani (2013). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mangkunegara (2012). *Manajemen Pemasaran: Strategi Bank Di Era Global*. Jakarta: Gramedia.
- Mulyono (2011). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cet. Kedua. Jakarta: PPM.
- Ningrum (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melakukan service pada bengkel sepeda motor Ahass Tanjungtani Prambon Nganjuk*. Jurnal Siasat Bisnis, Vol.17 No.2. Halaman 117-130.
- Parasuraman (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba.
- Rangkuti (2011). *Pemasaran Jasa.. Bandung: Alfabeta*.
- Ridwan (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Mediakom
- Sholeha dkk (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.9, No. 2.
- Sudjana, Nana (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Cetakan ke-17 . Bandung:alfabeta.
- Thamrin dan Tantri (2013). *Pemasaran Jasa*. Edisi revisi. Yogyakarta: PT. Surya sarana utama.
- Tjiptono, Fandy (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi

Tjiptono Dan Gregorius Chandra (2011).
*Strategi Pemasaran. Yogyakarta.: Andi
Offset.*

Umar (2010). *Metode Penelitian
Administrasi. Edisi 9. Bandung:
Penerbit Alfabeta.*

Yazid (2010). *Pemasaran jasa. Edisi revisi.
Yogyakarta: PT. Surya Sarana Utama.*