

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR PAK DARUS DI KABUPATEN PURWOREJO

feri kusuma wardani.

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP

Universitas Muhammadiyah Purworejo

ferikusuma03@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo. (2) ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo. (3) ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Motor Pak Darus. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Sampling Quota*. Pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan presentase 52%, harga berada pada kategori tinggi dengan presentase 56%, dan kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi dengan presentase 60%. Berdasarkan analisis kuantitatif ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh $t=2,930$ dengan signifikan $\leq 0,05$ dengan pengaruh sebesar $r^2 = 15,45\%$. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan diperoleh $t=3,795$ dengan signifikan $\leq 0,05$ dengan pengaruh sebesar $r^2 = 23,42\%$. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo dengan persamaan regresi $Y = 13,042 + 0,277X_1 + 0,362X_2$. R sebesar 0,605 dengan $\text{sig} < 0,05$, diperoleh R^2 sebesar 0,366 sehingga pengaruhnya sebesar 36,60%. Nilai Fhitung sebesar 13,573 dengan $\text{sig} = 0,000$.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

A.PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, perkembangan dalam dunia bisnis berkembang pesat. Dengan adanya perkembangan tersebut maka kita dituntut untuk dapat mengimbangi dan menyesuaikan dalam kehidupan sehari-hari. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk dapat menarik konsumen dengan

menawarkan produk dengan kelebihan dan ciri khas masing-masing. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerjanya dan menciptakan keunggulan dalam bisnisnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain terutama perusahaan dalam bidang yang sama. Seiring berkembangnya zaman, alat transportasi menjadi semakin penting dimana berbagai macam alat transportasi tersebut dapat mempermudah kita untuk melakukan mobilitas dari satu tempat ke tempat yang lain, salah satunya adalah motor. Motor merupakan mobilitas dari satu tempat ke tempat yang lain, salah satunya adalah motor. Motor merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna alat transportasi tersebut. Bagi para pemilik motor tentu menginginkan motornya selalu dalam keadaan yang baik sehingga aman dan nyaman untuk dikendarai dan juga awet. Untuk bisa mendapatkan kondisi tersebut motor memerlukan perawatan dengan servis berkala dan perbaikan jika terjadi kerusakan. Sehingga hal ini akan membuka peluang bisnis di bidang otomotif yaitu bengkel motor. Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa dengan pelayanan yang berkualitas dan harga yang bersaing.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono, Fandy (2008:85) kualitas layanan bisa diartikan sebagai "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi salah satu aspek penting guna memuaskan pelanggan. “Harga ialah jumlah uang yang ditetapkan sebagai penukar suatu produk atau jasa. Definisi lebih luas mengatakan harga adalah jumlah nilai manfaat pemilikan atau penggunaan produk atau jasa yang ditukar oleh konsumen” (Mas’ud Machfoedz dan Mahmud Machfoedz. 2005:109). Penetapan harga dalam hal ini cukup kompleks dan sulit. Harga yang terjangkau merupakan salah satu strategi yang dapat memberikan peluang untuk dapat bertahan di pangsa pasar. Harga dalam hal ini adalah biaya yang harus dikeluarkan atas jasa yang telah diterima dalam menggunakan jasa Bengkel Motor Pak Darus. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan harga yang bersaing maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang diharapkan. “Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan” (Philip Kotler, 2009:177). Rangkuti (2006 : 318) mengemukakan bahwa “pelanggan adalah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seseorang bisa disebut pelanggan tanpa perlu membeli produk atau jasa, melainkan cukup hanya mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut” (<http://sondis.blogspot.com/2013/03/pengertian-pelanggan.html>).

Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang sesuai dengan apa yang didapatkan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Jika pelanggan merasa puas akan terhadap perusahaan maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada perusahaan lain. Bengkel Motor Pak Darus adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa servis kendaraan roda dua. Untuk dapat memenangkan persaingan maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan harga yang bersaing dengan perusahaanperusahaan lain.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo”.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan, apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *eks post facto*, yaitu “penelitian tentang variabel yang kejadiannya sudah terjadi sebelum penelitian dilaksanakan”. (Suharsimi Arikunto, 2013: 17). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di Bengkel Motor Pak Darus Kabupaten Purworejo pada 3 Mei s/d 31 Mei 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Motor Pak Darus dengan sampel 50 pelanggan. Teknik sampel yang digunakan adalah *teknik nonprobability sampling*. Metode pengumpulan data ialah metode metode angket atau kuesioner. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat ukur perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner yang dipakai. Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan

data. Teknis analisis data deskriptif menggunakan skor jawaban responden variabel partisipasi anggota dikategorikan sebagai berikut :

$X > M_i + 1,5 S_{Di}$ Kategori sangat tinggi

$M_i \leq X \leq (M_i + 1,5 S_{Di})$ Kategori tinggi

$(M_i - 1,5 S_{Di}) \leq x \leq M_i$ Kategori rendah

$X < M_i - 1,5 S_{Di}$ Kategori sangat rendah

Dimana :

$M_i = 1$

$/2$ (Skor ideal tertinggi + Skor ideal terendah)

$S_{Di} = 1$

$/6$ (Skor ideal tertinggi – Skor ideal terendah)

(ripaimat.wordpress.com/2013/05/03/sdi13mi-atau-sdi-16skor-max-ideal-skor-minideal-/)

Berdasarkan jarak interval diatas dapat diklasifikasikan kategori untuk menentukan sikap dengan menyesuaikan fenomena yang dinyatakan dalam instrumen yaitu sangat setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam penelitian kuantitatif, banyak dituntut untuk menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasil. Penulis menggunakan analisa korelasi *product moment*. Teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 16 for Windows*.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada umumnya berada pada kategori tinggi dengan presentase 52%. Sedangkan untuk variabel harga berdasarkan analisis deskriptif pada umumnya berada pada kategori tinggi dengan presentase 56%, dan untuk variable kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus berdasarkan analisis deskriptif pada umumnya berada pada kategori tinggi dengan presentase 60%. Dari variabel kualitas pelayanan diperoleh dari hasil uji t diketahui thitung 2,930 dengan signifikan $0,005 \leq 0,05$ maka dapat

dikatakan signifikan, berarti hipotesis pertama diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus sebesar 15,45%. Dari variabel harga diperoleh dari hasil uji t diketahui thitung 3,795 dengan signifikan $0,000 \leq 0,05$ maka dapat dikatakan signifikan, berarti hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus sebesar 23,42%. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 13,573 dengan sig = 0,000 karena sig = 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan, berarti hipotesis yang mengatakan kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis pada koefisien regresi (R) sebesar 0,605 sehingga diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,366. Hasil tersebut berarti bahwa hipotesis yang mengatakan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus tergantung pada koefisien determinasi (R²) dapat diterima, yaitu sebesar 36,60% sedangkan 63,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memuaskan dan harga yang diberikan terjangkau maka pelanggan mampu merasakan kepuasan yang lebih tinggi dan menjadi pelanggan tetap.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo dan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Pak Darus di Kabupaten Purworejo. Saran yang dapat disampaikan karyawan Bengkel Motor Pak Darus diharapkan menambah pengetahuan mereka tentang otomotif agar

karyawan dapat dengan cepat dan baik dalam mengidentifikasi masalah yang dialami oleh pelanggan . Harga yang ditetapkan Bengkel Motor Pak Darus sudah terjangkau dan dapat diterima, namun sebaiknya disesuaikan lagi dengan kualitas yang diterima pelanggan. Harga-harga di Bengkel Motor Pak Darus hendaknya selalu kompetitif dengan bengkel pesaing. Kualitas pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan secara keseluruhan. Begitu juga dengan harga yang ditetapkan perlu diperhatikan agar sesuai dengan hasil yang diterima oleh pelanggan. Dengan hal ini diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F.2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- ripaimat.wordpress.com/2013/05/03/sdi13mi-atau-sdi-16skor-max-ideal-skor-min-ideal/

