

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL AHASS 6895 RESTU BUANA MOTOR SUMPIUH BANYUMAS

Sarifah Nuf Zain

Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Purworejo

sarifahnufzen@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas sebanyak 1.800 selama 2 bulan penelitian, sampel yang ditetapkan berjumlah 95 pelanggan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuesioner, analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase tertinggi yaitu 88%, lokasi pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase tertinggi yaitu 91% dan kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong sangat tinggi dengan persentase terbesar yaitu 93%. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 57,15% ($r_{x1y} = 0,756$; $t_{hitung} 11,074$; $sig \leq 0,05$) (2) lokasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67,08% ($r_{x2y} = 0,259$; $t_{hitung} 2,576$; $sig \leq 0,05$) (3) kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66,10% dan dari hasil uji regresi ganda bahwa koefisien kualitas pelayanan (x_1) sebesar 0,683 dan lokasi (x_2) sebesar 0,160 serta bilangan konstanta (a) sebesar 5,585 dengan persamaan $Y = 5,585 + 0,683x_1 + 0,160x_2$. Pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 66,10% sedangkan 33,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

A. PENDAHULUAN

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk ataupun jasa yang berkualitas. Semakin tinggi kualitas produk ataupun jasa yang di rasakan di banding harapannya, konsumen tentu akan semakin puas dan akan berkeputusan membeli kembali. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dituntut adanya upaya setiap manajemen untuk memunculkan mood dan respon yang baik dari konsumen atau pelanggannya. Menurut Swan, Trawick & Carroll dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 297) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif bahwa produk berkinerja relatif bagus atau buruk, atau produk cocok atau tidak cocok digunakan”. Kepuasan pelanggan tentunya tergantung pada kualitas produk dan jasa/pelayanan yang di berikan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam pemasaran. Menurut Goetsch & Davis yang di kutip oleh Tjiptono (2008: 82) “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan definisi pelayanan yang di kemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2009: 2) “Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian yang bersifat kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat antara adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Dengan demikian kualitas pelayanan menurut Kotler & Armstrong yang di kutip oleh Haromain di artikan sebagai “keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan

secara langsung maupun tidak langsung". Selain kualitas pelayanan yang menjadi penggerak terciptanya kepuasan pelanggan, lokasi atau tempat berdirinya usaha juga menjadi pengaruh terhadap pemilihan dan pembelian suatu produk ataupun jasa. Pemilihan lokasi berkaitan dengan alternatif pemilihan dan keputusan pembelian oleh konsumen atau pelanggan. Menurut Rachman (2014:3) Lokasi dapat diartikan sebagai "suatu tempat dimana perusahaan melakukan kegiatan fisik".

Salah satu perusahaan jasa yang sedang berkembang dan menawarkan konsumen adalah bengkel. Menurut Maran (2007:2) yang dimaksud bengkel adalah "tempat di mana seorang mekanik melakukan pekerjaannya melayani jasa perbaikan dan perawatan kendaraan". Salah satu bengkel yang berdiri di Indonesia adalah AHASS. AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) merupakan bengkel motor resmi sepeda motor Honda yang memiliki lambang H2 untuk melakukan perawatan sepeda motor Honda dan pelayanan after sales service di Indonesia, serta melayani pembelian spare part motor Honda atau suku cadang asli Honda (Saraswati, 2016:2).

Setiap bengkel resmi Honda memiliki kode tertentu yang dimiliki setiap perusahaan masing-masing. Bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas merupakan bengkel AHASS yang telah berdiri selama 13 tahun dan memiliki mekanik yang berpengalaman dan bersertifikat dengan sparepart lengkap. Untuk dapat menarik perhatian dari konsumen dan juga dapat bersaing dengan bengkel lain, maka AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan supaya pembeli jasa akan tetap setia memperbaiki ataupun merawat sepeda motor Honda di bengkel tersebut.

Bengkel Sepeda Motor terutama yang berkedudukan sebagai AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) yang berarti bengkel resmi motor Honda bukanlah satu-satunya perusahaan jasa layanan di bidang perbaikan dan perawatan sepeda motor Honda yang ada di Kabupaten Banyumas, artinya dari segi persaingan

bisnis tersebut sangatlah ketat. Dilihat dari segi kualitas pelayanan harus di perhatikan dengan sungguh-sungguh, karena hal ini menyangkut pemenuhan kebutuhan yang di inginkan konsumen. Situasi dan suasana yang mendukung, pelayanan yang cepat, ramah serta mengutamakan konsumen/pelanggan adalah hal yang penting. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas.

B. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini dilakukan di Bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas pada bulan Mei 2018 sampai dengan Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.800 pelanggan selama 2 bulan dan di ambil sampel sebanyak 95 responden menggunakan rumus slovin $n = \frac{N}{1+N\epsilon^2}$ (Suliyanto,2009:100). Penentuan sampel yang di tetapkan peneliti menggunakan dengan tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat di telorir 10%. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

C. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase yaitu 88%, variabel lokasi pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase tertinggi yaitu 91%, variabel kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong sangat tinggi dengan persentase terbesar yaitu 93%.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan analisis korelasi *Product moment*. Data tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Analisis Data Secara Kuantitatif Coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	5.585	1.663		3.359	.001			
Kualitas_Pelayanan	.683	.062	.731	11.074	.000	.798	.756	.673
Lokasi	.160	.062	.170	2.576	.012	.457	.259	.156

Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Berdasarkan tabel 1 diatas pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dapat diketahui bahwa nilai korelasi parsial 0,756 setelah dilakukan koefisien korelasi (r^2) = 0,5715 dan t_{hitung} 11,074 dengan sig 0,000. Karena nilai probabilitas (sig) 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas dengan pengaruh sebesar 57,15 %. Sedangkan pengaruh lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) hasil tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa nilai korelasi parsial sebesar 0,259 setelah dilakukan koefisien korelasi (r^2) = 0,6708 dan t_{hitung} 2,576 dengan sig. 0,012. Karena nilai probabilitas sig. 0,012 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan (Y) di bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas dengan pengaruh sebesar 67,08 % dan dari hasil uji regresi ganda di ketahui bahwa $Y = 5,585 + 0,683x_1 + 0,160x_2$.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase tertinggi yaitu 88%, variabel lokasi pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong baik dan sangat baik dengan persentase tertinggi yaitu 91% dan variabel kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas tergolong sangat tinggi dengan persentase terbesar yaitu 93%. Berdasarkan analisis kuantitatif di ketahui secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (Y) bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas dengan pengaruh sebesar 571,54 %. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan probabilitas yang menyatakan bahwa nilai sig. $0,00 > 0,05$ dan nilai korelasi parsial sebesar 0,756 dengan t_{hitung} 11,074. Berdasarkan analisis kuantitatif di ketahui secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan probabilitas yang menyatakan bahwa nilai sig. $F_{chance} 0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,813 dengan koefisien korelasi determinan/besarnya kontribusi (R^2) sebesar 0,661. Hasil tersebut menunjukkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di bengkel AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas adalah 0,661 atau 66,10% sedangkan 33,90% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan secara terus menerus kualitas pelayanan dan lokasi yang dimiliki. Untuk

kenyamanan lokasi bisa di lengkapi dengan pemasangan kanopi khususnya pada fasilitas tempat parkir, sehingga para konsumen / pelanggan selalu setia dan melakukan pembelian jasa service perawatan sepeda motor Honda di AHASS 6895 Restu Buana Motor Sumpiuh Banyumas.

DAFTAR PUSTAKA

- Haromain, Imam. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5. Nomor 5. STIE Surabaya.
- Kotler, Philip dan Keller K, L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Maran, Zavy D. 2007. *Peralatan Bengkel Otomotif*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Rachman, Fatchur & Yuniati, Tri. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol 3. Nomor 11. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Saraswati, Andhina. 2016. *Analisis Sistem Antrian Disiplin Prioritas Pada Bengkel Motor Ahass 10293 (Asza Motor 2) Cabang Ungaran*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta. Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta. Andi offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2013. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta. Andi offset.

