

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOBIL AUTO SPEED

Emma Nurhayati¹⁾, Oktori Kiswati Zaini²⁾, Yuary Farradia³⁾

¹⁾ Mahasiswa, Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan

²⁾ Dosen Ketua Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

³⁾ Dosen, Anggota Komisi Pembimbing, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

ABSTRAK

Emma Nurhayati, 021114281. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Auto Speed. Dibawah bimbingan Ibu Oktori Kiswati Zaini dan Ibu Yuary Farradia. Tahun 2018.

Persaingan usaha bengkel mobil di kota Bogor semakin ketat, permasalahan yang dihadapi oleh Bengkel Mobil Auto Speed adalah jumlah pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed pada tahun 2014-2017 mengalami penurunan dan Meningkatnya jumlah keluhan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed pada tahun 2016-2017. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak keluhan pelanggan maka pelanggan semakin merasa tidak puas atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed

Penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 155 responden yaitu pada pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif, korelasi rank spearman, dan koefisien determinasi (r^2) dan uji hipotesis untuk korelasi dengan menggunakan SPSS 23.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil Auto Speed di nilai baik dengan nilai rata-rata sebesar 72,68 %, sedangkan untuk tanggapan responden kepuasan pelanggan nilai rata-ratanya sebesar 76,71% termasuk kedalam kriteria puas. Hasil analisis *korelasi rank spearman* diperoleh 0.454, artinya kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sedang. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 20,61 %, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 20,61% dan sisanya 79,39 %, dipengaruhi oleh factor lainnya setelah dilakukan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif, antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dewasa ini semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang mempunyai kendaraan pribadi seperti kendaraan roda empat maupun yang lainnya, hal ini terlihat dari mobilitas di jalan-jalan khususnya di kota-kota besar yang sekarang semakin dipadati oleh

kendaraan roda empat ataupun kendaraan yang lainnya. Hal ini dapat dilihat pada data berikut :

Tabel
Penjualan Mobil Nasional
Tahun 2015-2017

| Tahun | Jumlah dalam (Unit) | Pertumbuhan |
|-------|---------------------|-------------|
| 2015 | 1.013.291 Unit | - |
| 2016 | 1.061.735 Unit | 4,78 % |
| 2017 | 1.079.534 Unit | 1,68 % |

Sumber : www.indonesia-investments.com Tahun 2018

Dilihat dari data diatas penjualan mobil secara nasional dalam 3 tahun terakhir mengalami kenaikan hal tersebut juga dapat dilihat dari persentase pertumbuhan pada tahun 2016 yaitu naik sebesar 4,78 % dan pada tahun 2017 naik sebesar 1,68 % dari jumlah tahun sebelumnya. diartikan bahwa kendaraan roda empat merupakan alat yang masih menjadi minat masyarakat untuk dapat digunakan dalam waktu panjang dan karena itu tidak perlu baru untuk dapat terus digunakan. Karena itu banyak orang yang lebih memilih melakukan pemeliharaan dan servis secara rutin terhadap kendaraan mereka, hal ini memberikan peluang para pengusaha untuk membuka usaha dalam bidang jasa yang menawarkan jasa servis kendaraan yaitu bengkel. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ini adalah Bengkel Mobil Auto Speed .

Bengkel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa atau pelayanan, faktor utama yang harus diperhatikan jasa ini adalah pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggannya, karena baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Persaingan usaha bengkel mobil di kota Bogor semakin ketat, pesaing bengkel mobil Auto Speed yaitu diantaranya Bengkel mobil Auto Sinar Makmur, Bengkel Mobil Center Eka Abadi dan Samudra Auto C. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan inti dari usaha dibidang jasa salah satunya bengkel, karena pelayanan yang prima akan membuat pelanggan merasa puas.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan

konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing, hanya perusahaan yang berkualitas lah yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Menurut Tjipto dan Chandra (2011:172) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Oleh karena itu kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung kepada perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Sangat penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Menurut Philip Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:177) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Scharnaars dalam Tjiptono (2008:24) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis

adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas . oleh sebab itu perhatian besar terhadap kepuasan pelanggan sebagai alat bersaing sangatlah penting karena pelanggan yang terpuaskan akan cenderung setia terhadap perusahaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian ulang atau datang kembali, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

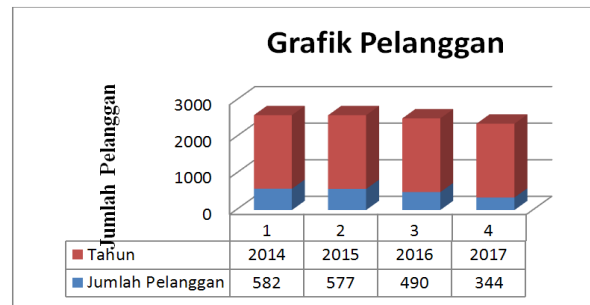
Kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu dalam strategi pemasaran dan dipastikan sebagai cara yang jitu dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus berusaha untuk menjaga agar konsumen tetap setia kepada perusahaan salah satu perusahaan pelayanan jasa yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas adalah Bengkel Mobil Auto Speed salah satu bengkel yang menyediakan beberapa jasa servis seperti perawatan mobil, *tune up, body repair, sporing balancing, overhaul, spare parts, painting, ganti oli, AC service* , dan variasi lainnya.

Dalam Kondisi persaingan yang sangat kompetitif ini perusahaan jasa Bengkel Mobil Auto Speed menyadari betapa sentralnya peran pelanggan dalam bisnis mereka, bahwa pelangganlah yang jadi alasan keberadaan mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan pasar mereka melalui program pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel
Data Pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed Tahun 2014 – 2017

| Tahun | Jumlah Pelanggan | Persentase Pertumbuhan (%) |
|-------|------------------|----------------------------|
| 2014 | 582 | - |
| 2015 | 577 | -0,86 |
| 2016 | 490 | -15,08 |
| 2017 | 344 | -29,79 |

Sumber : Data Primer (diolah oleh peneliti) Tahun 2018



Gambar
Grafik Jumlah Pelanggan

Dalam periode 4 tahun terakhir Bengkel Mobil Auto Speed mengalami penurunan jumlah pelanggan, penyebab berkurangnya pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed mereka memiliki masalah pada pelayanan yang diberikan oleh bengkel tidak maksimal yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap hasil dari kinerja yang diberikan.

Dengan kondisi tersebut perusahaan dapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan, mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap yang harus dilakukan perusahaan, dengan demikian perusahaan segera dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan bisnis yang tengah dijalankan perusahaan.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan keluhan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed.

Tabel
Data Keluhan Bengkel Mobil Auto Speed

| Keluhan | Jumlah Keluhan | % Keluhan |
|------------|----------------|-----------|
| Tahun 2016 | 15 | 3,06 |
| Tahun 2017 | 23 | 6,68 |

Sumber : Bengkel Mobil Auto Speed, 2017

Dari data diatas, keluhan pada tahun 2016 sebanyak 15 dengan jumlah persen sebesar 3,06% dan pada tahun 2017 naik menjadi 23 orang dengan pertumbuhan selama satu setahun yaitu meningkat menjadi 6,68%. Banyaknya keluhan juga diperoleh dari peneliti awal terhadap 30 pelanggan ternyata masih banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan banyaknya keluhan pelanggan dari penelitian awal terhadap 30 pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed.

**Tabel
Keluhan Pelanggan Bengkel
Mobil Auto Speed 2018**

| Dimensi | Keluhan | Jumlah Keluhan | % |
|----------------------|---|----------------|------|
| <i>Tangible</i> | Fasilitas yang diberikan bengkel kurang bersih dan tidak nyaman | 4 | 0,13 |
| <i>Assurance</i> | Terkadang suku cadang belum tersedia / tidak tersedia | 3 | 0,1 |
| <i>Reability</i> | Penyelesaian service kurang tepat waktu | 7 | 0,23 |
| | Pelayanan yang diberikan kurang maksimal | 4 | 0,13 |
| | Jumlah montir kurang mencukupi | 6 | 0,2 |
| <i>Empathy</i> | Pelayanan yang kurang ramah pada saat melayani pelanggan | 2 | 0,06 |
| <i>Responsivness</i> | Karyawan kurang tanggap dalam melayani pelanggan | 4 | 0,13 |

Sumber : Data Pra Penelitian diolah oleh peneliti pada tahun 2018

Berdasarkan hasil kuesioner data keluhan pada Bengkel Mobil Auto Speed terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti indikator *Reability* yaitu penyelesaian service kurang tepat waktu dengan persentase sebesar 0,23 %, sedangkan dalam indikator *Tangible* yaitu keluhan terhadap kebersihan bengkel yang kurang bersih dan nyaman dengan persentase sebesar 0,13% , dari indikator *Responsivness* yaitu keluhan terhadap laryawan yang kurang tanggap dalam melayani pelanggan dengan persentase sebesar 0,13%, untuk indikator *Emphaty* yaitu dengan keluhan pelayanan yang kurang ramah pada sat melayani pelanggan dengan persentase sebesar 0,06 % dan untuk indikator *Assurance* yaitu dengan keluhan

terkadang suku cadang belum tersedsrsedia / tidak tersedia dengan persentase 0,1 %.

Jika kondisi diatas tidak diperhatikan atau diperbaiki oleh pihak manajemen maka akan merugikan Bengkel Mobil Auto Speed karena keluhan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan hal yang harus diperhatikan dan diantisipasi dengan tepat. Karena pada dasarnya pelayanan yang baik dan maksimal dapat menciptakan rasa puas dari pelanggan dan kepuasan dari pelanggan tentunya akan diberikan maksimal sehingga tidak dapat membuat pelanggan merasa puas maka pelanggan akan beralih untuk menggunakan jasa service bengkel lainnya.

Dalam Keadaan yang seperti ini perusahaan harus lebih memfokuskan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya hal ini erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Berkaitan dengan fenomena tersebut penting bagi perusahaan jasa melalui pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang unggul dan prima. Kualitas pelayanan menjadi salah satu keberhasilan perusahaan yang dapat dirasakan oleh para pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed”**

Kerangka Pemikiran

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:172) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi

saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Menurut Kotler&Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry dan A Parasuraman dikutip dalam Christopher Lovelock Jochen Wirtz dan Jacky Wirtz (2011:154) Telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Susena (2013) menyatakan hasil penelitian korelasi rank spearman memiliki korelasi sebesar 0,701 artinya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Cender Motor memiliki hubungan yang kuat, ini berarti bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari para pelanggan bengkel.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Septiani (2017) menyatakan Hasil penelitian ini mengungkapkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Harika Bogor.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Gunawan pada tahun (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jmainan dan empati dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dan positif, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan terlihat pada saat bagaimana keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan memberikan

hasil yang kurang, sama atau lebih dengan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Dari ketiga hasil penelitian diatas hasil yang sesuai dengan hipotesis yaitu hasil penelitian dari Gunawan pada tahun (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jmainan dan empati dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dan positif, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan terlihat pada saat bagaimana keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan memberikan hasil yang kurang, sama atau lebih dengan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Dalam penelitian berikutnya mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel dan akhirnya mengkonsolidasikannya kedalam 5 dimensi yang luas.

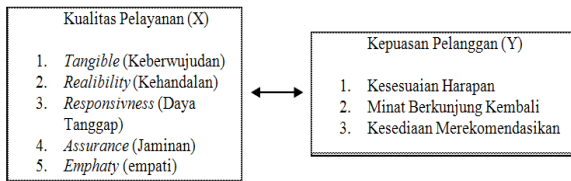
1. *Tangible* (Penampilan unsure fisik)
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan)
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Emphaty* (Akses mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman pelanggan)

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat tiga indikator yaitu Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2010:101)

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan.

Kontelasi Penelitian

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan



Gambar
Kontelasi Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian korelasional yang bertujuan mencari hubungan antara dua variabel yakni kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed metode penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus dalam teknik penelitian yang digunakan adalah statistik observasi, wawancara dan kuesioner.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Dimana sumber data penelitian berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed dan data yang diperoleh dari manajemen perusahaan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yaitu internet dan perpustakaan.

Sumber Data Penelitian

1. Data primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh yaitu kuesioner dan pengamatan atau observasi. Observasi dan kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung kepada pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed.

2. Data sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari beberapa sumber yaitu catatan atau dokumentasi Bengkel Mobil Auto Speed, internet dan lain-lain.

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah penentuan construc sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel dependent merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

Metode Penarikan Sample

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sample dengan tehknik sampling nonprobabilitas (*non probability sampling*) dimana semua elemen populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sample. untuk menentukan sample peneliti menggunakan rumus issac dan michael sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

- s = Jumlah sample
- N = Jumlah populasi
- λ^2 = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%
- d = 0,1
- P = Q = 0,1

Tabel
Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu
Dengan Taraf Kesalahan, 1, 5, dan 10 %

| N | S | | | N | | | S | | | | |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | 1% | 5% | 10% | 1% | 5% | 10% | 1% | 5% | 10% | | |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 280 | 197 | 155 | 138 | 2800 | 537 | 310 | 247 |
| 15 | 15 | 14 | 14 | 290 | 202 | 158 | 140 | 3000 | 543 | 312 | 248 |
| 20 | 19 | 19 | 19 | 300 | 207 | 161 | 143 | 3500 | 558 | 317 | 251 |
| 25 | 24 | 23 | 23 | 320 | 216 | 167 | 147 | 4000 | 569 | 320 | 254 |
| 30 | 29 | 28 | 27 | 340 | 225 | 172 | 151 | 4500 | 578 | 323 | 255 |
| 35 | 33 | 32 | 31 | 360 | 234 | 177 | 155 | 5000 | 586 | 326 | 257 |
| 40 | 38 | 36 | 35 | 380 | 242 | 182 | 158 | 6000 | 598 | 329 | 259 |
| 45 | 42 | 40 | 39 | 400 | 250 | 186 | 162 | 7000 | 606 | 332 | 261 |
| 50 | 47 | 44 | 42 | 420 | 257 | 191 | 165 | 8000 | 613 | 334 | 263 |
| 55 | 51 | 48 | 46 | 440 | 265 | 195 | 168 | 9000 | 618 | 335 | 263 |
| 60 | 55 | 51 | 49 | 460 | 272 | 198 | 171 | 10000 | 622 | 336 | 263 |
| 65 | 59 | 55 | 53 | 480 | 279 | 202 | 173 | 15000 | 635 | 340 | 266 |
| 70 | 63 | 58 | 56 | 500 | 285 | 205 | 176 | 20000 | 642 | 342 | 267 |
| 75 | 67 | 62 | 59 | 550 | 301 | 213 | 182 | 30000 | 649 | 344 | 268 |
| 80 | 71 | 65 | 62 | 600 | 315 | 221 | 187 | 40000 | 663 | 345 | 269 |
| 85 | 75 | 68 | 65 | 650 | 329 | 227 | 191 | 50000 | 655 | 346 | 269 |
| 90 | 79 | 72 | 68 | 700 | 341 | 233 | 195 | 75000 | 658 | 346 | 270 |
| 95 | 83 | 75 | 71 | 750 | 352 | 238 | 199 | 100000 | 659 | 347 | 270 |
| 100 | 87 | 78 | 73 | 800 | 363 | 243 | 202 | 150000 | 661 | 347 | 270 |
| 110 | 94 | 84 | 78 | 850 | 373 | 247 | 205 | 200000 | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89 | 83 | 900 | 382 | 251 | 208 | 250000 | 662 | 348 | 270 |
| 130 | 109 | 95 | 88 | 950 | 391 | 255 | 211 | 300000 | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92 | 1000 | 399 | 258 | 213 | 350000 | 662 | 348 | 270 |
| 150 | 122 | 105 | 97 | 1100 | 414 | 265 | 217 | 400000 | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 1200 | 427 | 270 | 221 | 450000 | 663 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1300 | 440 | 275 | 224 | 500000 | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1400 | 450 | 279 | 227 | 550000 | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 1500 | 460 | 283 | 229 | 600000 | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 1600 | 469 | 286 | 232 | 650000 | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 1700 | 477 | 289 | 234 | 700000 | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 1800 | 485 | 292 | 235 | 750000 | 663 | 348 | 270 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 1900 | 492 | 294 | 237 | 800000 | 663 | 348 | 271 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 2000 | 498 | 297 | 238 | 850000 | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 2200 | 510 | 301 | 241 | 900000 | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 2400 | 520 | 304 | 243 | 950000 | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 1000000 | 663 | 348 | 271 |

Tabel
Data Pelanggan Bengkel Auto Speed
Tahun 2014 – 2017

| Tahun | Jumlah Pelanggan |
|--------|------------------|
| 2014 | 582 |
| 2015 | 577 |
| 2016 | 490 |
| 2017 | 344 |
| Jumlah | 1993 |

Sumber : Bengkel Mobil Auto Speed (diolah oleh peneliti) Tahun 2018

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu populasi dari pelanggan pada tahun 2017 yaitu populasi sebanyak 344 dengan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang di diperoleh berdasarkan table sebanyak 155 sampel. adapun sample yang akan di ambil berupa orang yang sudah mengunjungi bengkel lebih dari 2 kali .

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara berikut uraiannya :

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara penelitian lapangan atau langsung, dimana penulis melakukan pengamatan langsung kelokasi dimana peneliti akan dilakukan yaitu Bengkel Mobil

Auto Speed. Adapun cara yang dilakukan dalam pengumpulan data primer ini adalah :

a. Wawancara

Cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban yang langsung diberikan responden

b. Kuesioner

Merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi dan dijawab. pengumpulan data dengan kombinasi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden serta tanggapan pelanggan mengenai kualitas dan kepuasan.

Pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup dibuat dengan skala Likert dengan skor 1-4 skor 1- 4 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keraguan-keraguan atau netral dalam memilih jawaban. Oleh karena itu skla Likert ini biasa digunakan di Indonesia untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada table berikut :

Tabel
Skala likert

| Kriteria Jawaban | Inisial | Skala atau Nilai |
|---------------------|---------|------------------|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Cukup Setuju | CS | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Sumber : Sugiyono, (2011:107)

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara manual yaitu dengan membaca hingga memfotocopy buku-buku dan media masa cetak lainnya, Literatur-Literatur, jurnal dan dari perusahaan yang terkait, dan mengumpulkan data dengan mendownload dari media online (internet).

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer Excel dan Statistical Program For Social Science (SPSS) 23.

1. Uji Validitas

Analisis ini dilakukan dengan tujuan menguji apakah data atau tiap pertanyaan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya. Wijaya (2011:85).

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n})(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n})}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X = Variabel bebas kualitas pelayanan

Y = Variabel terikat kepuasan pelanggan

n = Periode Waktu

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan berkorelasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaannya valid apabila skor item pertanyaan yang dimiliki korelasi positif dan signifikan.

2. Uji Reabilitas

Untuk menguji reabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula *Alpha Cronbach's*. Rumus alpha digunakan untuk alternative jawaban yang lebih dari dua rumus berikut ini:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana :

r_{11} = Reabilitas Instrument

k = Banyaknya Butir Pertanyaan

σ^2 = Varian Total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Deviasi Standar Butiran

Suatu angket penelitian dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan atau konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach alpha > 0,6.

Metode Pengolahan / Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah berkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Tanggapan Total Responden

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| STS | TS | CS | S | SS | |
| 0% | 20% | 40% | 60% | 80% | 100% |

Korelasi Rank Spearman

Korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk

ordinal, dan sumber data variabel tidak harus sama. Adapun rumus Korelasi *Rank Spearman* sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

r_s = koefisien korelasi spearman

d_i = perbedaan ranking antara pasangan data

\sum = notasi jumlah

N = banyaknya pasangan data

Setelah dihitung koefisien korelasi, maka dilakukan interpretasi koefisien korelasi tersebut.

Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 - 0,19 | Sangat rendah |
| 0,20 - 0,39 | Rendah |
| 0,40 - 0,59 | Sedang |
| 0,60 - 0,79 | Kuat |
| 0,80 - 1,00 | Sangat kuat |

Sumber : Sugiyono, 2017

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi atau nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel diferensiasi produk terhadap variabel keputusan pembelian. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel biaya promosi terhadap variabel volume penjualan. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah nyata atau tidak kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi sebagai berikut :

1. Hipotesis Statistik

$H_0 : \rho \leq 0$ Tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

$H_a : \rho > 0$ ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

2. Mencari Z_{tabel}

3. Mencari Z_{hitung} dengan rumus :

$$Z_{hitung} = \frac{R_s}{\sqrt{\frac{1}{n} - 1}}$$

Dimana :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

n = Jumlah sampel

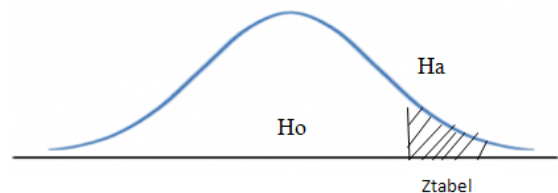
Menentukan H_0 diterima atau H_0 ditolak berdasarkan hasil pengujian dengan kriteria :

1. Jika $Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

artinya tidak hubungan positif dengan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2. Jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.



Gambar Kurva Pengujian Hipotesis

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Auto Speed

Berikut adalah tabel hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan :

a. Korelasi Rank Spearman

Tabel
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Auto Speed

| Correlations | | | VAR00001 | VAR00002 |
|----------------|--------------------|-------------------------|----------|----------|
| Spearman's rho | Kualitas Pelayanan | Correlation Coefficient | 1,000 | ,454** |
| | | Sig. (1-tailed) | . | ,000 |
| | | N | 155 | 155 |
| | Kepuasan Pelanggan | Correlation Coefficient | ,454** | 1,000 |
| | | Sig. (1-tailed) | ,000 | . |
| | | N | 155 | 155 |

Sumber : output SPSS 23, 2018

Hasil perhitungan korelasi menjelaskan tentang nilai koefisien korelasi dan nilai signifikansi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari output SPSS diatas dapat diketahui dari korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan didapat nilai koefisien sebesar 0,454.

Tabel
Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 0,40 - 0,599 | Sedang |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,000 | Sangat kuat |

Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,40 – 0,599 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sedang.

b. Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,454^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,206116 \times 100\% = 20,61\%$$

Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan sebesar 20,61%, sedangkan sisanya sebesar 79,39% dipengaruhi oleh factor lain di luar kualitas pelayanan.

c. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak dan adakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi :

$$Z_{tabel} = 1,658 \text{ (menggunakan taraf nyata 10\%)}$$

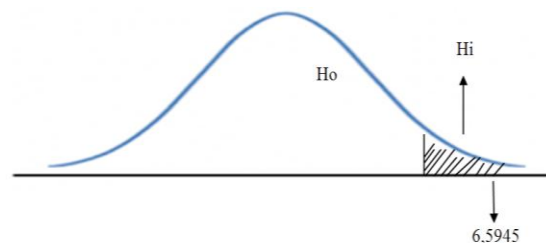
Nilai Zhitung :

$$Z_{hitung} = r\sqrt{n-1} = 0,454\sqrt{155-1} = 0,454 \times 12,410 = 6,5945$$

Nilai Ztabel :

Ho : $\rho = 0$ Tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Hi : $\rho > 0$ Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.



Gambar
Kurva Pengujian Hipotesis

Berdasarkan perhitungan Z_{hitung} diperoleh nilai 6,5945 yang menyatakan bahwa $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Hi diterima, artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Interpretasi Hasil Penelitian

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sedang, kontribusi kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dengan kepuasan pelanggan Bengkel Mobil Auto Speed sebesar 20,61 % dan sisanya sebesar 79,39% dipengaruhi oleh faktor lainnya setelah dilakukan uji hipotesis ternyata memang terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Gunawan pada tahun (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jmainan dan empati dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dan positif, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan terlihat pada saat bagaimana keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan memberikan hasil yang kurang, sama atau lebih dengan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Auto Speed.

1. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang ada pada Bengkel Mobil Auto Speed tergolong baik dibuktikan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Bengkel berada dalam

kriteria puas. Dimana semakin baik kualitas yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan semakin merasa puas dengan apa yang diperoleh.

2. Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terdapat nilai yang paling rendah yaitu pada sub variabel Realibility dengan indikator Karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan . adapun mengenaik kepuasan pelanggan terdapat nilai yang paling rendah yaitu pada indikator kesediaan merekomendasikan yaitu Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa service Mobil di Bengkel Mobil Auto Speed, karena nilai dan manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah jasa.
3. Adapun hasil pengujian statistik koefisien korelasi rank spearman sebesar 0,454 dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang positif dan sedang antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan . Hubungan yang positif menandakan semakin baik kualitas pelayanan semakin baik pula kepuasan yang diterima pelanggan / pelanggan semakin puas . karena kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terdapat hubungan maka demikian sesuai dengan hipotesis hasil penelitian atau hipotesis dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari . 2014. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa* . Edisi Revisi . Bandung : Alfabeta
- Christopher Lovelock Jochen Wirtz, Jacky Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks

- Daryanto dan Ismantoo Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Penerbit GAVA MEDIA
- Djaslim, Nana Herdiana Abdurrahman. 2015. *Manajemen Strategik Pemasaran*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta, Penerbit ANDI
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition, Global Edition
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing* 15th Edition New Jersey : Person Prentice Hall
- Lovelock, Christopher, Jochen Writz and Jacky Writz. 2011. *Service Marketing People , Technology, Strategy*, New Jersey USA person
- Mamang, Etta Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset
- Philip Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011 . *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta : CV Andy Offset
- Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta , Penerbit EKONISIA
- Website :
- <http://repository.unpas.ac.id/15856/4/SKRIPSI%20BAB%202.pdf>
- <http://repository.unpas.ac.id/126354/4/BAB%20II.docx>
- www.indonesia-investments.com