

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL MOTOR AJI

A Arzahid Savithra¹, Margie Subahagia Ningsih², Nabila Yudisha³

^{1,2,3} Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Al-Azhar, Jl. Pintu Air IV No.214 Kwala Bekala-Padang
Bulan Medan, Kota Medan 20142

Email : *¹Arzahidsavithra612@gmail.com

Artikel Info

Artikel Historis :

Terima 18 April 2022

Terima dan di revisi 19 April
2022

Disetujui 26 April 2022

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Kepuasan
Konsemen, *Servqual*

Abstrak

Bengkel motor Aji salah satu usaha bidang jasa berupa perbaikan dan perawatan sepeda motor. Dengan persaingan yang tinggi maka pengusaha/perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan klien. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika kepuasan konsumen terpenuhi maka konsumen akan datang kembali dan mendorong orang lain untuk mengikutinya. Jika kepuasan konsumen tidak terpenuhi maka konsumen akan meninggalkan perusahaan tersebut. Berdasarkan survei pendahuluan terdapat penurunan pengunjung sebanyak 20% dari tahun 2020 di Bengkel Motor Aji. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di Bengkel Motor Aji menggunakan metode *Service Quality*. Metode *servqual* ialah metode yang sering digunakan untuk mengukur jasa pelayanan dengan menentukan *servqual score*/pringkat prioritas perbaikan dan *actual servqual score*/membandingkan kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan kepuasan pelanggan. Metode *servqual* meliputi 5 dimensi yaitu: *tangible*, *realibility*, *responsivenees*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian ini menunjukkan *servqual score* pada dimensi *tangible* (-0,12), *realibility* (-0,13), *responsivenees* (-0,27), *assurance* (-0,28), dan *emphaty* (-0,13) dengan prioritas perbaikan pada dimensi *assurance*. Sedangkan hasil pengukuran *actual servqual score* terdapat lima dimensi yang belum mencapai kepuasan konsumen. Usulan perbaikan ialah memberikan informasi yang jelas sebelum perbaikan, meberikan garansi dan penuhan suku cadang yang lengkap.

Keywords :

*Service Quality, Customer's
Pleasure, Servqual Method.*

Abstract

Aji Automobile Repair Shop is a service business concerning repairing and maintaining motorbikes. A very tight competition among business people has eventually provoked them to compete in the quality improvement for customer service. The service quality affects customers' pleasure. Whenever the pleasure is fulfilled, it likely attracts customers to return and recommend other people to do a similar way. On the other hand, if the customer's pleasure is not fulfilled, they will not likely return to the company. According to the preliminary survey, many customers in Aji Automobile Repair Shop declined by 20% in 2020. The present research measured the service quality in Aji Automobile Repair Shop by applying Service Quality.

The Servqual method is used mainly for service business measurement by determining servqual score/repair priority rank and actual servqual score/comparing service quality provided to customer's pleasure. This sequel method included 5 dimensions; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The result proved that servqual score on the tangible dimension was (-0,12), reliability (-0,13), responsiveness (-0,27), assurance (-0,28), and empathy (-0,13) with repair priority on assurance dimension. Meanwhile, the result of the actual servqual score, five dimensions, did not achieve the customers' pleasure. It is recommended that the company give clear information before the repair process and guarantee as well as complete spare parts.

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi pada era globalisasi banyak terjadi persaingan dalam industri baik dalam bidang jasa dan non jasa membuat persaingan global begitu cepat berkembang. Layanan ialah harapan kualitas dan kemampuan untuk mengatur tingkat keunggulan itu untuk memenuhi harapan pelanggan atas hasil yang diberikan [1] [2]. Pengusaha dan bisnis bersaing untuk menambah nilai barang dan jasa dalam rangka meningkatkan daya tarik pasar dan kualitas layanan mereka [3]. Menurut [4] proses pengembangan dan inovasi suatu produk atau jasa yang terpenting adalah keinginan konsumen, yang menjadi motor penggerak dalam perbaikan analisis produk yang berdasarkan kepentingan konsumen bukan kepentingan produsen. Hal ini bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan klien ketika mengevaluasi tingkat layanan yang diberikan kepada mereka. Kepuasan pelanggan terkait erat dengan kualitas layanan, ini dapat digambarkan secara sederhana sebagai situasi di mana persyaratan, keinginan, dan harapan pelanggan dipenuhi oleh layanan yang dipilih. Ada keterputusan antara kenyataan dan harapan klien atas layanan yang mereka dapatkan dalam hal kualitas layanan [5]. Ada korelasi positif antara peningkatan kualitas layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan dengan produk atau layanan [6]. Indikator Pelanggan meliputi hal-hal berikut: melebihi harapan pelanggan, memanfaatkan produk secara konsisten, mempromosikannya kepada orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi positif, dan lokasi [7]. Keamanan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik ialah lima dimensi utama kualitas layanan (*tangible*). Tujuan konsumen menjadi landasan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang, apabila pelanggan tidak merasakan puas dengan layanan produk dan jasa yang diterima. Maka pelanggan akan mudah meninggalkan perusahaan atau pengusaha dan sebaliknya apabila kepuasan konsumen terpenuhi akan memberikan dorongan kepada orang lain untuk melakukan hal yang sama di lokasi yang sama. Pada tingkat kepuasan pelanggan akan tercapai 91% apabila pemanfaatan teknologi dapat digunakan secara maksimal akan memberikan dampak positif peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen [8]. Bengkel Motor Aji merupakan salah satu penyedia layanan jasa bengkel yang terletak di Jl. Marelan Raya Pasar 1 Rel Lingkungan 7 dan berdiri sejak tahun 2015. Berdasarkan survei pendahuluan terdapat penurunan pengunjung sebanyak 20%. Dalam penelitian ini, pendekatan Servqual akan digunakan untuk memastikan apakah suatu layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan [9]. Teknik *Service Quality* digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan derajat kinerja dengan tingkat harapan [10]. Nilai yang timbul sebagai akibat dari suatu jasa ditentukan oleh derajat harapan dan tingkat kerjanya [11]. *Service Quality* merupakan salah satu *instrument* yang melakukan pengukuran kualitas jasa. Pengukuran kualitas jasa meliputi 5 dimensi yaitu : *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*.

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Studi ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan, kriteria yang membuat penurunan kualitas pelayanan dan memberikan usulan sebagai perbaikan di Bengkel Motor Aji.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Bengkel Motor Aji. Pengumpulan data diperoleh data primer dari pengamatan langsung terhadap objek penelitian tentang kepuasan, harapan pelanggan dan kepentingan pelanggan terhadap bentuk pelayanan yang di berikan. Jumlah sampel penelitian 30 orang responden berasal dari pengunjung Bengkel Motor Aji. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pengelola bengkel. Instrument yang digunakan ialah kuesioner dengan 5 menurut skala berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian
Pernyataan Positif

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Setelah melakukan pengumpulan data maka perlu melakukan analisa data yaitu:

- Uji validitas :
Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan valid.
Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid.
- Uji reliabilitas kuesioner ialah mengukur derajat konsistensi instrumen.

Tabel 2. Hasil Uji *Servqual Score* dan *Actual Score*

No	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Servqual Score	Peringkat Prioritas	ACS (Gaps)	%
1	Tangible	4,18	4,3	- 0,12	IV	0,97	97%
2	Realibility	4,15	4,28	- 0,13	III	0,96	96%
3	Responsiveness	4,03	4,3	- 0,27	II	0,93	93%
4	Assurance	4,06	4,34	- 0,28	I	0,93	93%
5	Emphaty	4,26	4,39	- 0,13	III	0,97	97%
Rata-rata							95%

- Uji *servqual* ialah pengukuran kualitas/jasa dengan rumus :
 - Item – by - item analisis, misal $P_1 - H_1, P_2 - H_2$, dimana $P =$ persepsi dan $H =$ harapan.
 - Dimensi by dimensi analysis, contoh $(P_1 + P_2 / 2)$ di mana p_1 ke P_2 dan H_1 ke H_2 menunjukkan dua pernyataan yang mengungkapkan pandangan dan harapan seseorang tentang kualitas tertentu.
 - Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *servqual* $(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22} / 22) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots + H_{22} / 22)$.
 - Agar menentukan kualitas layanan yang diberikan, rumus berikut digunakan: (Bester Field dalam Teguh, 2005).

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika Quality (Q) sama dengan 1, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan [12].

HASIL PENELITIAN

Bengkel Motor Aji beroperasi pada hari senin-sabtu dari pukul 08:00 – 21:00 WIB. Terdapat 30 responden 20 diantaranya laki-laki dan 10 diantaranya perempuan. Distribusi konsumen berdasarkan pekerjaan ialah wiraswasta 2 orang (6,7%), Pegawai swasta 7 orang (23,3%), Pelajar 17 orang (56,7%) dan lainnya 4 orang (13,3%).

Hasil uji validitas menunjukkan valid pada setiap atribut yang digunakan pada kuesioner pernyataan nilai harapan dan nilai persepsi. Hasil uji reliabilitas mendapati nilai alfa harapan 0,901 dan persepsi 0,826 menunjukkan kuesioner harapan dan persepsi handal.

Seperti terlihat pada Tabel 2, nilai harapan dan persepsi pada kelima dimensi menunjukkan bahwa nilai harapan melebihi nilai persepsi yang artinya masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi pada kualitas pelayanan.

Hasil uji Servqual Score pada dimensi *tangible* (-0,12), *realibility* (-0,13), *emphaty* (-0,13), *responsiveness* (-0,27) dan dimensi *assurance* memperoleh nilai kesenjangan terbesar sebanyak (-0,28). Peringkat prioritas menunjukkan dimensi *assurance* dan Ketanggapan merupakan karakteristik kritis yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Aji Motor.

Hasil uji analisa *Actual Service Score* (ACS) memperoleh hasil pada dimensi *tangible* dan *emphaty* 0,97 (97%), *realibility* 0,96 (96%), dimensi *assurance* dan *responsiveness* mendapati nilai 0,93 (93%). Pada lima dimensi tersebut menunjukkan kelima dimensi memiliki nilai <1, yang artinya kepuasan konsumen belum terpenuhi sepenuhnya dari pelayanan jasa di Bengkel Motor Aji.

sulan perbaikan pelayanan Bengkel Motor Aji berdasarkan peringkat prioritas sebagai berikut :

1. *Assurance*
 - a. Memiliki karyawan bengkel yang berpengalaman.
 - b. Memberikan garansi perbaikan dengan waktu yang disepakati.
2. *Responsiveness*
 - a. Perkerja dapat memberikan informasi kepada konsumen terlebih dahulu sebelum pekerjaan dengan bahasa yang mudah di pahami.
3. *Realibility* dan *Emphaty* :
 - a. Karyawan Bengkel Motor Aji mengidentifikasi penyebab masalah dengan tepat dan menggunakan bahasa yang sopan, singkat dan jelas agar mudah konsumen dapat memahami.
4. *Tangible*
 - a. Bengkel Motor Aji menyediakan suku cadang yang lengkap agar konsumen tidak kecewa saat datang ke Bengkel Motor Aji

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian ini menggunakan metode servqual menunjukkan nilai actual servqual score (ACS) ialah kualitas pelayanan yang di beri belum memenuhi kepuasan konsumen Bengkel Motor Aji.
2. Terjadi penurunan konsumen Bengkel Motor Aji akibat lima dimensi (*tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) kualitas pelayanan yang diberi belum sama atau melebihi dengan harapan konsumen.
3. Upaya yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ialah karyawan diberikan pelatihan agar terlatih, memberikan informasi sebelum pekerjaan dengan jelas, dapat memberikan garansi dan melengkapi suku cadang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Arie and Sofiyanurriyanti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiatas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) Di Kota Meulaboh," *Jurnal Sistem Teknik Industri*, vol. 23, no. 1, 2021.
- [2] Nasyrah, Darwis and Hasmin, "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makasar," *Jurnal Mirai Management*, vol. 2, no. 1, pp. 133-148, 2017.
- [3] G. I. W. Yakti, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Statisfaction Indeks dan Service Quality*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018.
- [4] E. V. A. Situmorang, Z. H. Siregar and U. N. Harahap, "Perbaikan dan Pengembangan Produk Baby Chair Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Studi Kasus; PT. Casa Woodworking Industry," *Jurnal Vorteks*, vol. 2, no. 2, pp. 91-99, 2021.

- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari and M. S. A. Khanman, "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Fakultas Teknik Industri," *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, vol. 12, no. 1, pp. 1-11, 2019.
- [6] J. E. Panjaitan and A. L. Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]," *Jurnal Management*, vol. 11, no. 2, pp. 265-289, 2016.
- [7] P. E. Setyo, "Pengaruh Kualitas Produk dan harga terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autowork"," *Jurnal Manajemen*, vol. 1, no. 6, pp. 755-764, 2017.
- [8] N. Indra and A. O. Siagian, "Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Pelanggan Go-Jek Pada Massa Covid-19," *Jurnal Akrab Juara*, vol. 6, no. 1, pp. 194-212, 2021.
- [9] K. A. Pratama, *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality pada PT,OSG Indonesia*, Skripsi Fakultas Teknik Industri: Universitas Mercu Buana, 2018.
- [10] A. P. Anindya, "Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," *Jurnal INTECH Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi*, vol. 7, no. 2, 2021.
- [11] U. M. M and B. B. P, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL, Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk,," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 61-67, 2017.
- [12] W. Heru and T. Absor, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual PT. Media Purna Engineering," *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 146-160, 2018.