



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi pada Bengkel H M Understell Kendaraan Roda Empat )**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**Alimia Ni'matul Maghviro**

**NPM. 21801081515**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

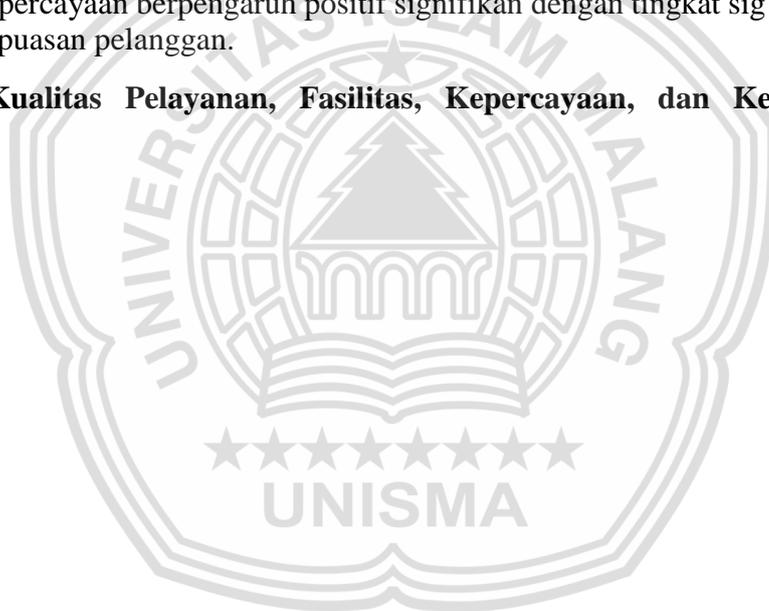
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Understell Kendaraan Roda Empat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan membagikan kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan bengkel kendaraan roda empat H M Understell selama periode penelitian yaitu bulan Desember 2021 sampai bulan Februari 2022 dengan rata-rata 4 pelanggan perhari sehingga dapat diketahui populasi berjumlah 308. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Arikunto (2010) diketahui populasi berjumlah 308 dapat diambil 20% dari populasi sehingga jumlah sampelnya adalah  $20\% \times 308 = 61,6$  dibulatkan menjadi 62 pelanggan. Sedangkan teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability sampling* dengan menggunakan penelitian *purposive sampling* dengan karakteristik pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa layanan bengkel minimal 1 kali. Hasil penelitian melalui uji F dan uji T menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan berpengaruh positif signifikan dengan tingkat sig  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan.

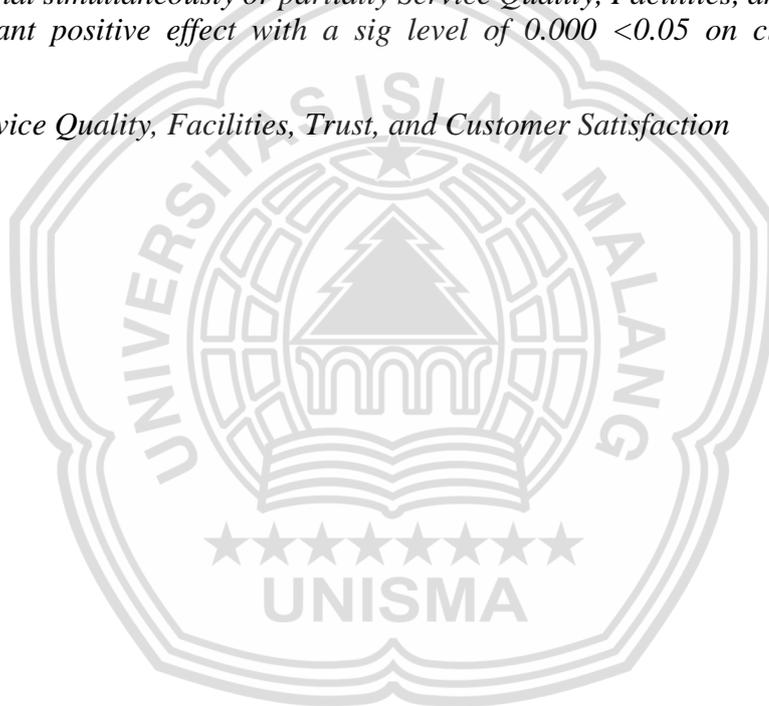
**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan**



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, facilities, and trust on customer satisfaction at the Understell Workshop for Four-Wheel Vehicles. The data used in this study is primary data by distributing questionnaires to respondents. The population in this study were customers who used the services of HM Understell four-wheeled vehicle repair shop during the research period, namely December 2021 to February 2022 with an average of 4 customers per day so that it can be seen that the population is 308. The sample used in this study uses the theory according to Arikunto (2010) it is known that a population of 308 can be taken from 20% of the population so that the number of samples is  $20\% \times 308 = 61.6$  rounded up to 62 customers. While the sampling technique used in this study is based on non-probability sampling method using purposive sampling research with the characteristics of customers who have used workshop services more than 2 times. The results of the study through the F test and T test showed that simultaneously or partially Service Quality, Facilities, and Trust had a significant positive effect with a sig level of  $0.000 < 0.05$  on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Trust, and Customer Satisfaction*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi persaingan pada sektor industri jasa semakin ketat dan kompetitif yang menuntut perusahaan untuk terus berkembang, kreatif dan berinovasi dalam menawarkan jasa yang dijual dengan memahami kebutuhan, permintaan dan keinginan pelanggan maka bisa menjadi masukan penting untuk menyusun strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kondisi ini juga menuntut perusahaan jasa menciptakan keunggulan yang kompetitif dan mampu bersaing dengan perusahaan di bidang yang sama. Semakin bertambah pesatnya persaingan membuat perusahaan lebih ketat dalam mempertahankan pelanggannya (Haimah, 2017).

Saat ini alat transportasi roda empat atau mobil sudah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat luas, terbukti dengan semakin tingginya angka pembelian mobil baru atau bekas disetiap tahunnya, bahkan jumlah pengendara roda empat pun melonjak tak terkendali. Hal ini menjadi peluang bisnis terbuka lebar bagi jasa perbengkelan kendaraan roda empat yang seiring berjalannya waktu akan semakin banyak kompetitor yang membangkitkan keinginan perusahaan memberikan rasa puas kepada pelanggan terutama dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, fasilitas bengkel yang lengkap dan membangun kepercayaan pelanggan (Maskur 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu

dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya (Noor 2020).

Kualitas layanan merupakan sebuah strategi yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Bagi Pelaku bisnis memberikan layanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan banyak pelanggan baru. (Tjiptono dan Chandra 2012:77) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan terhadap ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama setiap perusahaan untuk tetap menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan yang lainnya (Lupiyoadi 2006:150).

Fasilitas merupakan aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan memberikan kualitas pelayanan terbaik maka diperlukan alat atau sarana yang mendukung digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk dan kegunaannya disesuaikan dengan adanya kebutuhan dan kemampuan perusahaan. Fasilitas pada bengkel merupakan salah satu faktor penunjang kepercayaan pelanggan karena jika dilihat

dari alat yang digunakan untuk memperbaiki kendaraan sangat lengkap dan memadai maka pelanggan akan mempercayakan perbaikan kendaraannya di bengkel tersebut (Sakti 2018).

Kepercayaan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Semakin banyaknya pesaing maka pelanggan harus semakin tepat dalam memilih jasa yang akan digunakan. Kepercayaan pelanggan terhadap suatu jasa diperoleh jika perusahaan tersebut memiliki penilaian baik di mata pelanggan berkaitan dengan kualitas jasa yang didapatkan. Pelanggan yang sudah mempercayai sebuah produk maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang. Pengalaman dan informasi yang baik akan menumbuhkan kepercayaan terhadap suatu layanan jasa, hal ini dikarenakan pengalaman yang terbentuk pada memori konsumen dapat membantu rasa percaya seseorang jika pengalaman yang mereka alami memuaskan dan memenuhi harapan (Laely 2016).

Menurut (Moorman et al, dikutip Ishak 2011) kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk bergantung pada pihak lain yang dipercaya. Dalam hal ini konsumen bergantung pada apa yang dipercaya, karena dasar terciptanya hubungan jangka panjang juga terletak pada kepercayaan konsumen terhadap produsen. (Crosby et al dikutip Purwanto 2014) juga menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas pelanggan terhadap sesuatu yang diharapkan. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa senang atau puas. Sebaliknya apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas. Kepuasan

pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Mowen & Minor 2001).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu jasa yang ditawarkan berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari jasa yang pernah dirasakannya. Apabila perusahaan memberikan jasa yang berkualitas, maka harapan pelanggan terpenuhi.

Pada pelanggan bengkel H M *Understell* terdapat peningkatan pelanggan dibanding tahun sebelumnya sebesar 23%, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas bengkel yang memadahi untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap bengkel. Kualitas pelayanan yang baik diberikan dengan tujuan memenuhi harapan konsumen. Fasilitas yang dimiliki bengkel termasuk alat alat untuk menunjang pekerjaan yang lengkap dapat membangun kepercayaan konsumen dalam perbaikan kendaraan yang dimilikinya. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pelanggan melalui variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan..

Berdasarkan penjelasan di atas maka dilakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA BENGKEL KENDARAAN RODA EMPAT).**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bengkel kendaraan roda empat?

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk mahasiswa Universitas Islam Malang khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan konsentrasi pemasaran yang akan melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dan untuk menambah

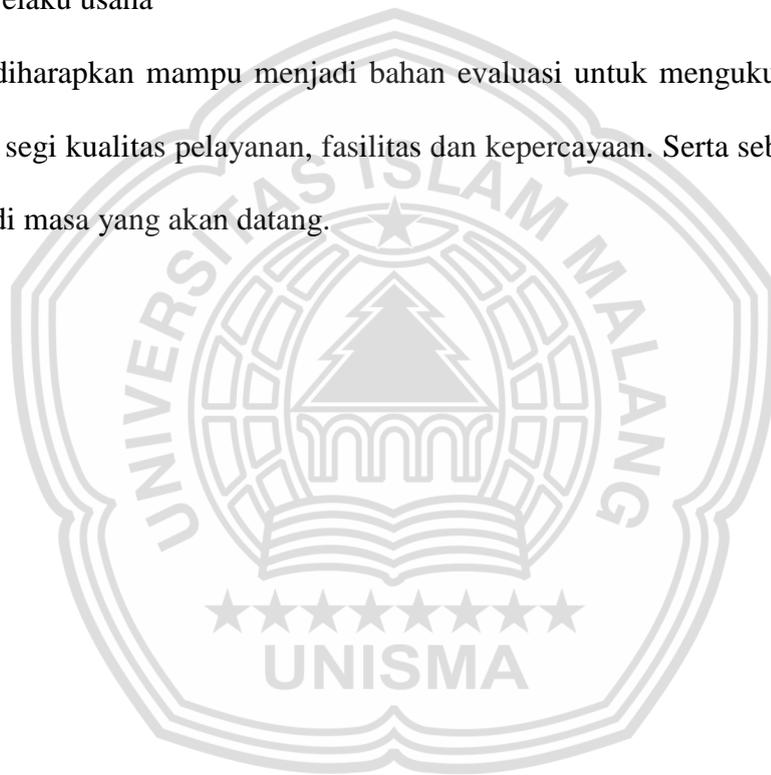
pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan. Serta mengamati secara langsung dunia bisnis dan sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

c. Manfaat bagi Pelaku usaha

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi untuk mengukur kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan. Serta sebagai bahan pertimbangan di masa yang akan datang.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Kendaraan Roda Empat. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap 100 responden pelanggan jasa layanan bengkel kendaraan roda empat H M *Understell* adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel kendaraan roda empat H M *Understell*.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel kendaraan roda empat H M *Understell*.
- c. Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel kendaraan roda empat H M *Understell*.
- d. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel kendaraan roda empat H M *Understell*.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya memiliki beberapa keterbatasan yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Keterbatasan pengalaman peneliti pada saat menghitung analisis data, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengelolaan data.

- b. Penelitian bersifat *cross section* yang menangkap persepsi/ pendapat hanya pada satu waktu saja, sehingga penelitian ini tidak dapat mengungkap trend dari variabel yang diukur dari tahun ke tahun.
- c. Penggunaan bahasa dalam instrument butir-butir pertanyaan yang kurang mampu dimengerti oleh para responden.
- d. Pernyataan dalam kuesioner terbatas atau kurang detail dalam kategorisasi responden.

### 5.3 Saran

Saran dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan untuk menambahkan variabel dependen Loyalitas pelanggan. Karena dari kepuasan pelanggan, maka akan timbul loyalitas pelanggan.
- b. Untuk memperkuat kepercayaan bisa menambahkan variabel promosi terutama menggunakan *word of mouth*.
- c. Diharapkan untuk menambahkan dalam kuesioner tingkat pendapatan agar bisa mengetahui patokan harga.
- d. Diharapkan untuk menambahkan dalam kuesioner domisili pelanggan untuk mengetahui seberapa jauh radius pemasaran bengkel/kepopuleran bengkel.
- e. Saran untuk bengkel agar menggunakan riset ini untuk pertimbangan kepuasan pelanggan melalui variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana dan Astuti. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Ardhiansyah, Arjun. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada bengkel custom minority di Surabaya)". *Jurnal STIESIA Surabaya*.
- Arikunto. S. 2010. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta: Rineka Cipta
- Ayub, P. Seminari, N. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Maju Mandiri". *E Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol.3 No.9*
- Cristman, Herry. Lie, Darwin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar". *Jurnal Manajemen Stie Sultan Agung Vol. 1 No.2*
- Ferdinand, Tomy. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Pada Bengkel AUTO 2000 Di Jalan Sisingamangaraja No.8 Medan". Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politil Universitas Sumatera Utara.
- Indasari, M. 2019. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan" Surabaya. Unitomo.
- Ishak, A. dan Zhafitri. L. 2011. "Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost". *Jurnal Siasat Bisnis 15(1):55-66*
- Kasinem. 2021. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Salero Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 17 No.4*.
- Kasmir. 2017. "Customer Service Excellent Teori dan Praktik." Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2012. "Dasar-dasar Manajemen Pemasaran." Yogyakarta : BPEE
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). "Prinsip-prinsip Pemasaran." Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. 2009. "Manajemen Pemasaran." Yogyakarta : Erlangga.
- Kurniawan, I. Ismaya, S. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Hewan Pet Smile." *Jurnal Administrasi dan Manajemen Vol 9 no 2 Universitas Respati Indonesia*.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, 3(2), 61-74*

- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2013. "Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua." Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Maydiana, L. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor Mandiri". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*.
- Mowen. John C / Michael Minor. 2001. "Perilaku Konsumen". Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Munawir. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi." *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Noor, Fathira. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia.". *Jurnal Ekonomi Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*.
- Panjaitan, Januar. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung" *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. ,*
- Priansa, Donni Juni. 2017. "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer." Bandung: Alfabeta.
- Priyono, A. A. 2015. Analisis Data Dengan SPSS. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Rafiansyah, Dhymas. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Harapan)". *STIE Widya Wiwaha*
- Relitania, S. 2017. "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel harmoni Batam".
- Sakti, B, J. Mahfudz. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada J&T Express Kota Semarang)." *Diponegoro Journal Of Management Volume 7 Nomor 4*.
- Sugiyono, F. 2015. "Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D." Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. 2017. "Pemasaran Strategik Edisi 3." Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. "Pemasaran - Jasa Prinsip, Penerapan & Penelitian." Yogyakarta: Andi Offset.
- William. Purba, T. 2020. "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam". *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Vol.8 No. 1*.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.