



**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Pelanggan Bengkel AHASS di Lowokwaru Kota Malang)

SKRIPSI

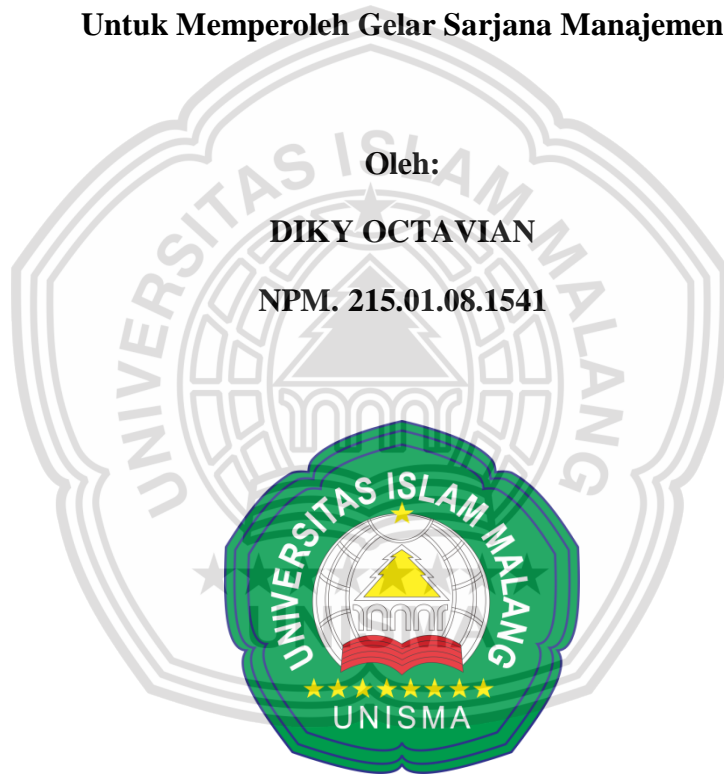
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

DIKY OCTAVIAN

NPM. 215.01.08.1541



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang atau lebih dari satu kali menjadi konsumen bengkel AHAS 01734 Feko Motor. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan juga menggunakan penelitian kuisisioner. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yaitu minimal dua kali datang ke bengkel AHASS dan merupakan pelanggan bengkel. Diperoleh sampel 91 responden pada populasi 1000 konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai (sig 0.048), kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai (sig 0.019)

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction AHASS workshop. The population in this study are customers who have come or more than once become consumers of AHAS 01734 Feko Motor workshop. This research is a type of descriptive research using quantitative approach and also using questionnaire research. The research method used is multiple linear regression. The sample in this study was taken using the Slovin formula with a purposive sampling technique, namely the sampling technique with certain criteria, namely at least two times coming to the AHASS workshop and a customer of the workshop. A sample of 91 respondents was obtained from a population of 1000 consumers.

The results of this study indicate that facility (X1) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with a value (sig 0.048), service quality (X2) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with a value (sig 0.019)

Keywords: Facilities, Service Quality and Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sepeda motor merupakan alat transportasi utama bagi sebagian besar masyarakat Indonesia yang sangat dibutuhkan pada era saat ini. Selain karena harganya yang terjangkau bagi masyarakat dan infrastruktur jalan yang belum memadai, sepeda motor mempunyai banyak keunggulan dibandingkan alat transportasi lain diantaranya biaya operasional dan perawatan yang cukup terjangkau.

Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor yang ditandai dengan aktivitas dan mobilitas sangat tinggi di perkantoran, di sekolah atau kulia maupun untuk keseharian, secara tidak langsung memerlukan perawatan maupun perbaikan kendaraan tersebut agar performanya tetap stabil dan layak pakai, agar tidak kalah dengan produk sepeda motor baru.

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis sangat ketat, persaingan di pasar domestic maupun pasar internasional, perusahaan harus membarikan produk yang bermutu kepada pelanggan. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif maka setiap perusahaan dituntut agar bisa memuaskan pelanggan, sebab jika pelanggan tidak puas terhadap pelayanan jasa di perusahaan tersebut akan menyebabkan frekuensi pelanggan berkurang dan beralih keperusahaan yang menjadi pesaing. Dengan banyaknya pelanggan

yang beralih ke perusahaan pesaing maka dapat diprediksi pendapatan perusahaan akan menurun.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan memberikan kualitas yang baik, mempunyai pelanggan yang puas sangat penting bagi perusahaan jasa apalagi dengan adanya paradigma pemasaran yaitu *relationship high contact service* serta tingkat kompetisi yang tinggi. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak merasa puas, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan merasa puas, sedangkan jika kinerja diatas harapan maka pelanggan merasa sangat puas.

Masyarakat Indonesia saat ini sangat kritis dalam memilih kualitas pelayanan, ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh pelayanan dan fasilitas yang sebaik-baiknya. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi atau belum, maka perlu dilakukan survey secara langsung terhadap pengguna layanan dan fasilitas Bengkel AHASS.

“Kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh untuk kelangsungan hidup perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, akan merasa puas sehingga membuat pelanggan menjadi loyal untuk tetap menggunakan layanan jasa tersebut. Demikian halnya, terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal mendorong terciptanya loyalitas dibenak pelanggan yang merasa puas” Oktaviani Ramenusu (2013).

“Kepuasan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu. Harapan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa tidak akan pernah sama, bisa naik atau bahkan bisa turun. Pelanggan yang pernah merasakan layanan atau produk berkualitas baik pasti akan mengidamkan kualitas yang sama (bukan lebih tinggi) ketika menggunakan produk atau sejenis. Sadar akan fakta tersebut, dunia bisnis berkompetisi membuat pelanggannya lebih puas dan tak berpaling ke produk lain. System pelayanan pelanggan yang mengarah ke kepuasan pelanggan diterapkan, bahkan banyak perusahaan yang menciptakan divisi khusus untuk menangani kepuasan pelanggan” Edy Mulyanto (2011)

Tjiptono (2000:146) mengatakan “bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. dan pada saat bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas”.

Diantara bentuk pelayanan AHASS bagi pelanggan kendaraan bermotor adalah dengan memberikan kemudahan untuk menjangkau jaringan, melakukan perawatan, dan pelayanan purna jual (after sales). Untuk merealisasikan salah satu layanan ini, AHASS berupaya memberikan layanan terbaik dengan cara memperbanyak jaringan penjualan atau dealer (H1), layanan bengkel (H2), purna jual dan

sparepart (H3). Kehadiran beragam layanan ini diharapkan akan semakin memudahkan Honda dalam melayani konsumennya, dan konsumen pun merasa nyaman dengan beragam fasilitas yang disediakan AHASS tersebut.

AHASS (Authorized Honda Service Station) adalah salah satu jaringan pemeliharaan yang merupakan bagian dari AHM yang salah satu tugasnya adalah sebagai layanan purna jual yang melakukan servis atas setiap keluhan konsumen yang menggunakan sepeda motor Honda. Dengan menservis sepeda motor di AHASS konsumen akan mendapat pelayanan terbaik sesuai standar dari Honda. Astra Honda Motor (AHM) juga menambahkan satu departemen untuk menangani masalah kepuasan pelanggan, yaitu departemen HC3 (Honda Customer Care Center) yang juga menyediakan layanan telpon bebas pulsa (0800 11 46632). Selain itu setiap bengkel resmi Honda (AHASS) ditunjang oleh para mekanik yang merupakan tenaga terampil dan terdidik yang telah menjalani pelatihan mekanik tingkat I, II dan III, maupun manajemen serta menggunakan peralatan, perlengkapan teknis dan administrasi standar Astra Honda Motor (AHM) dengan demikian konsumen akan mendapat pendidikan (customer education) bagaimana cara merawat sepeda motor Honda secara berkala yang baik dan benar agar sepeda motor Honda tetap awet, nyaman dan aman bagi pengendara.

Dalam rangka memenuhi permintaan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama servis kendaraannya, maka didalam bengkel terseut juga terdapat fasilitas penunjang yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Adapun fasilitas yang ada didalam ruang tunggu bengkel AHASS antara lain:

1. **Tempat duduk**
2. **Wifi**
3. **Toilet**
4. **Softdrink**

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan bengkel AHASS diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS?
- b. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS?

- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi acuan dan salah satu bahan informasi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutny



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS. Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kepada pelanggan bengkel AHASS 01734 Feko Motor Jalan Soekarno Hatta Indah No. 29B, Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.
- b. Bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS dan variabel kualitas pelayanan (X2) juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS

5.2 Keterbatasan

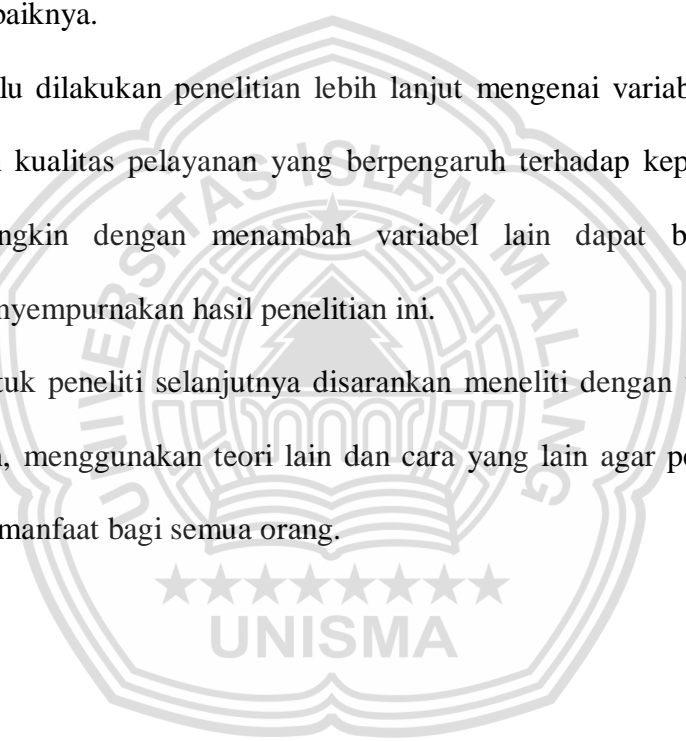
Penelitian ini telah dilaksanakan dan diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, meskipun begitu memiliki keterbatasan yaitu:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2)
- b. Responden yang digunakan hanya pelanggan bengkel AHASS01734 Feko Motor Jalan Soekarno Hatta Indah No. 29B, Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan, maka saran yang diajukan antara lain:

- a. Bengkel AHASS perlu menjaga fasilitas dan kualitas pelayanannya agar konsumen maupun pelanggannya memilih bengkel tersebut sebagai pilihan terbaiknya.
- b. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel selain fasilitas dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, mungkin dengan menambah variabel lain dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini.
- c. Untuk peneliti selanjutnya disarankan meneliti dengan variabel – variabel lain, menggunakan teori lain dan cara yang lain agar penelitiannya lebih bermanfaat bagi semua orang.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Bina Aksara.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2006, *Metode Penelitian: Uji Asumsi Klasik. Andi Offset*. Yogyakarta. Gujarati,
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*: Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadari, Nawawi. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hudoyo, R. (2009). Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan bengkel ahas. *Skripsi*.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Musanto, T. (2009). Zoom sur la douleur chronique. *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra*, 6(123–136), 34. Retrieved from http://www.douleurchronique.org/gestion/2011/pdf/ZOOMdouleur_4b.pdf
- Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., & Saryadi. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center.” *Dipenogoro Journal of Social and Politic*, 1–8.
- Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., Saryadi, Chahal, H., Bala, M., Aguilera, D. C., ... Hussein, A. S. (2012). Poster: Forsythiaside inhibits the avian infectious bronchitis virus in cell culture (Proceedings: The Third Academic Conference of Asian Society of Traditional Veterinary Medicine: The 46th Scientific Conference of Japanese Society of Traditional Veterin. *International Journal of Marketing Studies*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v3i1.172>
- Ratnanto, S. (2017). *JURNAL MOTOR AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION DO SERVICE AT MOTORCYCLE WORKSHOP AHASS*

TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK Oleh : ERDHA ERVINNA PUTRI NINGRUM Dibimbing oleh : SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI T. 01(10), 12.

Saputro, R. (2010). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Analisi Pengaruh*, 129. [https://doi.org/10.1016/S0921-4526\(02\)01544-2](https://doi.org/10.1016/S0921-4526(02)01544-2)

Triaman, L., Istanti, E., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Surabaya, U. B., & Kepuasan, N. D. (2017). *JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HONDA AHASS 1464 WARU AGUNG MOTOR II*. 3(3), 295–308.

