



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Jaya Motor Bekasi

Arif Rahman<sup>1</sup> Slamet Heri Winarno<sup>2</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika, : arifrahman2809@gmail.com

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pengguna jasa (customer) berupa tingkat kepuasan pada pelayanan jasa service sepeda motor di CV Jaya Motor. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisa statistik regresi korelasi dengan menggunakan sampel responden pemilik sepeda motor yang selalu melakukan jasa service di CV Jaya Motor. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan dan kepuasan customer sebesar 0,766. Hasil pengujian determinan juga memperlihatkan bahwa 58,7% kepuasan customer CV Jaya Motor di pengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain, sedangkan persamaan regresi yang dibentuk yaitu  $Y = 8,630 + 0,868(X)$ .

**Keywords:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

**Abstract.** The purpose of this research is to know the response of service users (customer) in the form of satisfaction level in motorcycle service service in CV Jaya Motor. Research conducted using quantitative methods with statistical analysis techniques of regression correlation by using samples of respondents of motorcycle owners who always perform service services in CV Jaya Motor. The results showed a positive and significant influence between service variables and customer satisfaction of 0.766. The results of the test determinant also showed that 58.7% of customer satisfaction of CV Jaya Motor is influenced by the service provided, while 41.3% influenced by other factors, while the regression equation formed is  $Y = 8.630 + 0,868 (X)$

**Key words:** Service Quality; Customer Satisfaction

### A. PENDAHULUAN

CV Jaya Motor merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan service kendaraan motor yang selalu memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan usahanya. Berbekal slogan pelanggan adalah mitra kami, CV Jaya Motor terus meningkatkan sisi pelayanannya. Meningkatnya jumlah pemakai kendaraan bermotor akhir-akhir ini membuka peluang bagi CV Jaya Motor untuk memberikan pelayanan dalam jasa service motor. Dukungan teknis-teknisi yang handal serta peralatan yang modern, menjadikan pelayanan jasa service di CV Jaya Motor menjadi tujuan bagi para pelanggannya.

Inti dari proses pemberian pelayanan adalah terciptanya tingkat kepuasan bagi konsumen. Hal ini yang menjadi main core business CV Jaya Motor dalam menjalankan usahanya. Semakin banyak konsumen yang puas dengan layanan yang diberikan, tentunya akan menambah jumlah konsumen dan profit perusahaan. Hal ini menarik untuk diteliti tentang bagaimana membangun kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan



kepadanya, sehingga akan diperoleh gambaran tingkat keberhasilan perusahaan dalam menjalankan strategi pelayanannya.

Rumusan Masalah : 1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Jaya Motor Bekasi terhadap pelanggan? 2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan CV Jaya Motor Bekasi? 3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Jaya Motor Bekasi?

Tujuan Penelitian: 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Jaya Motor Bekasi. 2. Untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan pada CV Jaya Motor Bekasi. 3. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Jaya Motor Bekasi.

## **B. KAJIAN LITERATUR**

### **Kualitas Pelayanan**

Usaha untuk memuaskan seseorang atau pihak-pihak tertentu dapat dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang dinilai bermanfaat yang diberikan oleh orang lain sesuai dengan jenis usahanya (Rangkuti (2017:64).

Di sisi lain Gronroos dalam Winarno (2018) mengungkapkan pelayanan berarti bentuk interaksi antara pemberi jasa kepada konsumennya dalam memecahkan masalah yang dihadapi secara tidak nyata sebagai wujud timbal balik yang saling menguntungkan diantara keduanya. Unsur utama yang menjadi dasar pada sebuah pelayanan antara lain: (1) menjunjung nilai sikap (attitude); (2) mengedepankan unsur perhatian (attention); (3) fokus pada tindakan (action) (Rangkuti, 2017:254).

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler & Keller (2012:194): "Satisfaction is the function of the closeness between expectations and the product's perceived performance. If performance falls short of expectations, the consumer is dissatisfied; if it meets expectations, the consumer is satisfied; if it exceeds expectations, the consumer is delighted".

Menurut Schiffman dalam Rangkuti (2017:80) menyatakan "Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya".

Menurut Lovelock dalam Rangkuti (2017:80) menyatakan "Kepuasan pelanggan merupakan keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan

## **C. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat deskriptif kausalitas yang menerangkan tentang hubungan antar dua variabel atau lebih yang saling berpengaruh satu dengan yang lain. Metode penelitian yang digunakan antara lain :

Metode Observasi : Menggumpulkan data yang berhubungan dengan rumusan masalah dengan cara melihat dan mengamati langsung aspek-aspek yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan dan kepuasan pelanggan pada CV Jaya Motor Bekasi.

Metode Dokumentasi : Memperoleh data pelengkap dengan cara melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang terkait dengan objek yang diteliti.

Metode Kuesioner : Mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner kepada pelanggan yang datang untuk mengisinya untuk mengetahui persepsi tentang pelayanan yang diberikan.



Teknik pengumpulan data menggunakan data sample responden. Teknik yang digunakan yaitu simple random sampling, responden ditentukan secara acak terhadap konsumen yang datang ke CV Jaya Motor untuk service sepeda motor yaitu sebanyak 50 orang yang dengan tidak memandang klasifikasi tertentu.s

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan olahan data kesioner dapat dijelaskan terlihat bahwa responden yang dijadikan objek penelitian lebih banyak laki-laki dibanding perempuan. Prosentase responden laki-laki sebesar 90%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 10%.

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan olahan data untuk karakteristik responden berdasarkan usia dibagi berdasarkan rentang umur 17-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun, >55 tahun, dimana dapat digambarkan dalam bentuk prosentase untuk responden yang berusia 17-25 tahun dengan prosentase 34%, 26-35 tahun dengan prosentase 42%, 36-45 tahun dengan prosentase 20%, 46-55 tahun dengan prosentase 4%.

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan olahan data untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, yakni pelajar dengan prosentase 14%, pegawai negeri sebesar 4%, pegawai swasta sebesar 58%, wiraswasta sebesar 18%, pedagang sebesar 2%, buruh sebesar 4%.

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Berdasarkan olahan data untuk karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung dapat dilihat dari berapa banyak berkunjung, yaitu 1x dalam sebulan sebesar 72%, 2x dalam sebulan sebesar 16% dan >2x dalam sebulan sebesar 12%.

#### Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Pelayanan

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
V1	59.34	26.107	.457	.889
V2	59.32	25.691	.396	.892
V3	59.20	24.653	.567	.885
V4	59.24	24.962	.572	.885
V5	59.18	24.314	.669	.881
V6	59.06	24.792	.643	.882
V7	59.26	25.298	.438	.890
V8	59.32	24.998	.525	.887
V9	59.28	23.920	.702	.879
V10	59.40	24.245	.600	.883
V11	59.38	23.832	.754	.877
V12	59.22	24.991	.513	.887
V13	59.10	24.663	.681	.881
V14	59.24	24.513	.533	.887
V15	59.46	25.070	.435	.891

Sumber : Data diolah



Berdasarkan data pada tabel 1 tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai total korelasi (rhitung) untuk setiap butir pernyataan lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{tabel}$ , sehingga seluruh butir pernyataan pada instrumen variabel pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
V1	59.54	31.151	.791	.920
V2	59.50	31.439	.770	.921
V3	59.44	31.966	.642	.924
V4	59.80	31.061	.606	.926
V5	59.46	31.437	.743	.921
V6	59.60	32.245	.487	.930
V7	59.58	32.412	.602	.925
V8	59.54	31.845	.670	.924
V9	59.46	32.131	.678	.923
V10	59.40	31.265	.805	.920
V11	59.46	31.764	.637	.924
V12	59.30	31.480	.738	.922
V13	59.72	31.267	.578	.927
V14	59.50	31.847	.696	.923
V15	59.34	33.004	.526	.927

Sumber: Data diolah

Berdasarkan pada tabel 2 tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai total korelasi ( $r_{hitung}$ ) untuk setiap butir pernyataan memiliki nilai lebih besar jika dibandingkan dengan nilai pada  $r_{tabel}$ , sehingga seluruh butir pernyataan pada instrumen variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	15

Sumber: Data diolah

Hasil Perhitungan pada table 3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (CA) untuk variabel pelayanan sebesar 0,892. Menurut Sekaran (Priyatno, 2014:64) "Apabila CA > 0,6 dapat dikatakan reliabel, sedangkan CA < 0,6 dapat dikatakan tidak reliabel dan penelitian tidak bisa dilanjutkan". Dapat dikatakan bahwa nilai CA > 0,6 dan butir-butir pernyataan pada variabel Pelayanan dinyatakan Reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	15

Sumber: Data diolah

Hasil tabel reliabilitas terhadap butir pernyataan kepuasan menunjukkan nilai CA>0,6 sehingga dapat diklasifikasikan Reliabel.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 5. Uji Koefisien Korelasi

		V2	V1
Pearson Correlation	V2	1.000	.766
	V1	.766	1.000
Sig. (1-tailed)	V2	.	.000
	V1	.000	.
N	V2	50	50
	V1	50	50

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. "Apabila nilai signifikan < 0,05 maka terdapat hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, bila nilai signifikan > 0,05 maka tidak terdapat hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan" Santoso (2013:265). Hasil perhitungan mengindikasikan nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga Ha diterima dan Ho ditolak, terdapat

hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat hubungan yang kuat yaitu sebesar 0,766.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Determinasi

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1043.557	1	1043.557	68.284	.000 <sup>a</sup>
	Residual	733.563	48	15.283		
	Total	1777.120	49			

Sumber: Data diolah

Menurut Santoso (2013:285) “Jika signifikan > 0,05 maka Ho diterima, bila signifikan < 0,05 maka Ho ditolak”. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga Ha diterima dan Ho ditolak, dengan kata lain terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Squared	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.579	3.909	.587	68.284	1	48	.000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh nilai R Square sebesar 0,587, mengindikasikan pelayanan yang diberikan CV Jaya Motor dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang harus diperhatikan seperti, pemberitahuan promosi, tata ruang atau lay out, citra organisasi dan budaya kerja organisasi.

Uji Persamaan Regresi



Tabel 8. Uji Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	8.630	6.694		1.289	.204
V1	.868	.105	.766	8.263	.000

Sumber: Data diolah

Hasil hitung tabel nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $H_a$  diterima sebagai akibatnya persamaan regresi dianggap signifikan. Bentuk dari persamaan regresi dari hubungan antar dua variabel yaitu  $Y = 8,630 + 0,868(X)$ .

Di mana Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dianalisa sebagai berikut: nilai konstanta sebesar 8,630 artinya apabila pengaruh pelayanan 0 maka kepuasan pelanggan adalah 8,630. Dengan kata lain kepuasan pelanggan sudah ada 8,630 tanpa dipengaruhi oleh adanya pelayanan. Nilai koefisien pelayanan sebesar 0,868 artinya untuk setiap kenaikan satu-satuan X akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,868.

## E. KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang kuat antara variabel penelitian pelayanan dan variabel kepuasan sebesar 0,766.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menyatakan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pemberitahuan promosi, tata ruang atau lay out, citra organisai dan budaya kerja organisasi.

Pelayanan yang diberikan pada jasa service motor di CV Jaya Motor dirasakan telah optimal sesuai dengan persepsi kepuasan pelanggan dengan nilai persamaan regresi  $Y = 8,630 + 0,868(X)$ .

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat beberapa saran dari penulis yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pealangga akan pelayanan service sepeda motor pada CV Jaya Motor Bekasi, diantaranya: 1. Sebaiknya karyawan dalam pelayanan service lebih cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, sehingga pelanggan tidak merasa kecewa saat service sepeda motor pada CV Jaya Motor Bekasi. 2. Selain pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan, sebaiknya tidak lupa dengan kebersihan tata ruang dan kamar mandi yang bersih dan nyaman. Dan sebaiknya diruang tunggu disediakan minuman, koran dan televisi sehingga pelanggan tidak merasa bosan menunggu service sepeda motor. 3. Bagian pelayanan hendaknya selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan seperti perhatian individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan bersedia memberikan pelayanan tanpa diminta karena hal tersebut dapat mempegaruhi mengenai kepuasan pelanggan. 4. Pelayanan dalam perusahaan sangat penting, sebaiknya CV Jaya Motor agar terus meningkatkan kinerja pelayanan service



sepeda motor, seperti memberikan informasi yang berguna kepada pelanggan, memiliki pengetahuan atau keahlian yang handal dan memiliki kemampuan dalam pelayanan service sepeda motor demi terwujudnya kenyamanan serta kepuasan pelanggan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Kotler, Keller, 2012, *Marketing Management: 14 Edition*, New Jersey: Prentice Hall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc.
- Lestari, Sri dan Slamet Heri Winarno. 2018. *Determinasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Pendidikan Pada Kinderfield School Cabang Bekasi Jawa Barat*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol 14 No. 2
- Oktiani, Nurvi dan Iis Apriyanti. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa PT Tiki JNE Cabang Depok*. *Widya Cipta* 8.2.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Mengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2013. *Menguasai SPSS 21 Di Era Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Winarno, Slamet Heri, Bryan Givan dan Yudhistira. 2018. *Determinan Loyalitas Pelanggan Operator Telepon Selular*. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 8 No. 2
- Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan BusinessGrowth Team. 2017. *ExcellentService*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.