ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BODY REPAIR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. ARJUNA WAHANA NUSANTARA BANJARMASIN

Eka Safitri

Email : safitriekaa21@gmail.com

Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRAK

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin merupakan salah satu bengkel mobil yang bergerak dalam bidang perbaikan body dan deco. Pelayanan merupakan hal yang sangat utama dalam usaha jasa CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin selalu berusaha memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik guna menarik hati konsumen dan mendapatkan pelanggan yang tetap untuk keberlangsungan usaha tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini merupakan deskritif kualitatif, yaitu dimana mengambil satu objek tentang pelayanan. Data yang diperoleh melalu dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan narasumber pimpinan dan pelanggan yang ada pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin .Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang sudah ada pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin melakukan pelayanan dalam hal SDM, Sarana Prasarana, Tata letak. Menunjukan bahwa pelanggan merasa kurang puas dalam aspek sarana prasarana dan ketepatan waktu yang telah dijanjikan serta kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan. Hendaknya pimpinan CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin memperbaiki atau menata ulang tata letak gedung dan menekankan kesopanan dan keramahan karyawannya serta memberikan motivasi lebih terhadap karyawannya lagi dalam bekerja sehinggga pekerjaan selesai tepat waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin is one of the car repair shops engaged in repairing body and deco. Service is very important thing in CV. Arjuna's service business, where the indonesian achipelago always strives to provide and improve good service to attract consumers and get customers who are constant for the continuity of the bisiness.

This study aims to determine the description of customer satisfaction at CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin

The research method used in this study is descriptive qualitative, that is where to take one object about service. Data obtained through two data namely primary data and secondary data . Primary data is obtained by direct interviews with resource leadersand costumers at CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, while secondary data obtained from sources already available at CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin

The results of this study indicate that CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin service in terms of human resources, infrastructure, layout. Shows that customers feel less satisfied in the aspects of infrastructure and the timeliness that has been promised and politeness and fortune-telling employees.Should the leader of CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin repair or rearrange the layout of the building and emphasize the politeness and friendiness of his employees and provide more motivation to his employees again at work so that work is complete on time.

Keywords : Service quality and customer satisfaction

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dewasa ini kemajuan dan perkembangan melanda segala aspek kehidupan. Persaingan bisnis diantara perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 1997:59).

Perkembangan didalam dunia usaha bengkel mobil terus mengalami kemajuan karena persaingan di antara banyak bengkel mobil lain yang sangat ketat. CV ARJUNA WAHANA NUSANTARA BANJARAMSIN adalah perusahan yang berdiri dalam bidang bengkel cat dan ketok mobil yang menyediakan jasa perbaikan mobil-mobil yang lecet dan penyok seperti cat warna mobil yang sudah pudar dan mobil yang lecet atau penyok akibat hantaman atau goresan dikarenakan kecelakaan dengan biaya yang sesuai kerusakan yang dialami mobil itu sendiri. Bengkel ini berkembang dan mengalami kemajuan dibuktikan dengan banyak orang yang memasukan mobilnya untuk diperbaiki. Mengingat banyak masyarakat yang mencari harga yang bisa ditawar ataupun bisa selesai dengan waktu yang singkat. Setiap uasaha atau organisasi yang berdiri mempunyai tujuan untuk sukses, berkelajutan dan berkembang serta memperoleh penghasilan dari keuntungan usahanya.

Dalam sistem jasa body repair sudah direncanakan sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan perkembangan zaman sekarang ini sudah banyak orang yang memiliki mobil pribadi ataupun mobil untuk usaha kebutuhan masyarakat juga sangat semakin meningkat dengan kualitas jasanya seperti mobil yang pudar catnya dan tergores maupun penyok untuk diperbaiki ulang dengan cara dicat dan diketok bagian yang rusak dengan pelayanan kualitas yang baik dan memuaskan konsumen dalam pengerjaan mobilnya.

Menyikapi perkembangan demikian, setiap perusahaan harus tanggap membangun inovasi-inovasi dan strategi yang baru untuk dapat memenuhi harapan pelanggan agar pelanggan puas, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan (Daryanto,2013:9) . Kualitas menjadi perhatian bagi setiap konsumen, dimana jenis cat yang bagus, awet atau tidak mudah luntur, dan jenis kualiatas bahan yang digunakan dalam perbaikan mobil, merupakan perhatian utama bagi konsumen. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2008:59).

Setiap pelanggan mempunyai tingkatan kepuasan tersendiri setelah merasakan hasil yang telah di didapatkan pelanggan dapat menentukan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui.

Pelayanan Tenaga kerja yang cepat,cakap,terampil dan ramah belum tentu dapat memberikan produktivitas yang baik terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi sikap moral dan sikap disiplin demikian jika terwujud dalam perusahaan akan bermanfaat dan mendukung terwujudnya visi dan misi perusahaan jika karyawan tersebut berkeinginan dan menerapkan sifat loyalitas yang tinggi untuk menyalurkan kemampuan yang dimilikinya pada perusahaan dimana mereka bekerja.

Oleh sebab itu perbedaan sifat tenaga kerja mempunyai pehatian yang cukup tinggi dan sangat menentukan kembali keberlangsungan berdirinya suatu perusahaan atau organisasi. Karna menjadi salah satu aset terpenting yang harus dimiliki disetiap perusahaan.

Melihat fenomena tersebut,maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Body Repair Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

1) Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini masuk dalam kategori penelitian kualitatif yang bersifat diskriptif analisis, dimana penelitian ini mencoba mengkaji peristiwa-peristiwa atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan kemudian dianalisis di interpretasikan lalu kemudian di tarik suatu kesimpulan.

2) Lokasi Penelitian

Penelitian yang di lakukan penulis yaitu di CV Arjuna Wahana Nusantara banjarmasin, yang beralamat di Jalan A.Yani km.10,6 Banjarmasin. Telpon 0813-4666-2233.

3) Narasumber penelitian

Narasumber adalah orang yang di minta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat di sampaikan dalam bentuk lisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu :

(1) Pemimpin perusahaan, dimana pemimpin perusahaan di sini pengambil suatu kebijakan yang ada adalam perusahaan tersebut

(2) Pelanggan, dimana pelanggan disini yang menjadi penerima jasa yang akan di jadikan pengukur kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan.

4) Data

(1) Pengertian Data

Data merupakan sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun symbol-symbol lainnyayang bisa di gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep.

(2) Jenis- jenis data

- Data Primer, yaitu data yang di peroleh langsung melalui observasi penelitian. Maksud dari data primer disini adalah data dalam bentuk sarana dan prasarana pendukung serta aktivitas sumberdaya manusia yang berhubungan dengan pengaruh jasa body repair terhadap dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin.
- Data Sekunder merupakan data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian (didapatkan dalam bentuk pustaka atau dokumentasi).

(3) Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara yaitu dengan tanya jawab dan tatap muka secara langsung dengn beberapa informasi seperti yang telah penulis paparkan mengenai informasi atau narasumber, yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penulisan dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

2) Dokumentasi yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data yang ada di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin.

(4) Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yaitu data yang telah di peroleh atau di dapatkan selama dalam penelitian tersebut selanjutnya di olah dengan menggunakan fakta dan informasi yang terkumpul dan menganalisa masalah dengan menggunakan dasar pengetahuan umum sehingga akhirnya mendapatkan kesimpulan.

(5) Teknik Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan cara membandingkan dan mengkaji menggunakan dasar-dasar teoritis yang menjadi acuan penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan yang terdiri dalam kualitas pelayanan jasa body repair. Karena itu, untuk mendapatkan pemecahan maslah yang ada, serta berguna dalam menarik kesimpulan dan saran yang akan di berikan.

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa narasumber ialah sebagai berikut :

1) Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal kualitas SDM

(1) Apakah tenaga kerja yang bapak kerjakan disini untuk keahliannya betul- betul sesuai apa yang dibutuhkan pekerjaan?

Jawaban Narasumber/pimpinan :

Pelayanan yang diberikan karyawan kami sudah sesuai dengan keinginan yang diinginkan pelanggan, Alhamdulillah dengan adanyan skill yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan body repair seperti pengecetan, pengetokan mobil yang lecet atau penyok mereka sudah melakukan pengerjaanya dengan baik, jadi dalam aspek disini perusahaan tidak mengalami masalah

(2) Tingkat pendidikan formal karyawan bapak yang tedapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin seperti apa?

Jawaban Narasumber/pimpinan :

Karyawan yang bekerja pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin berjumlah 11 orang dengan 6 orang karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA, 3 orang S1 dan 2 orang lainnya SMP.

(3) Apakah tingkat pendidikan yang dipekerjakan sesuai dengan jenis pekerjaan yang dikerjakan?
Jawaban Narasumber/pimpinan :
Dengan melihat latar belakang pendidikan yang dimilki karyawan disini bahwa pendidikan tidak mempengaruhi tentang pengertahuan atau cara di bidang body repair, karena bengkel disini lebih membutuhkan karyawan yang mahir dan mempunyai keterampilan dibidang perbaikan body repair tanpa melihat latar belakang pendidikannnya

(4) Tenaga kerja yang bapa kerjakan disini pengalamannya seperti apa, apakah pekerja disini ada mendapat pengalaman diluar sebelumnya?
Jawaban Narasumber/pimpinan :
Karyawan disini yang bekerja dalam bidang perbaikan body repair, mereka rata-rata pernah bekerja pada bengkel deco lainnya, sehingga mereka banyak mendapatkan pengalaman yang membuat saya tidak terlalu susah dalam mengarahkan pekerjaan dengan pengalaman yang mereka miliki.

2) Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal sarana prasarana penunjang

(1) Pelayanan sarana dan prasarana penunjang seperti apa yang diberikan oleh CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin?

Jawaban Narasumber/pimpinan :
Pelayanan sarana dan prasarana penunjang yang terdapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sebagai perusahaan yang begerak dalam bidang perbaikan body karyawan disini diajarkan dan diharuskan ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan, Sedangkan dalam sarana prasarana penunjang disini meliputi :

1. Gedung
2. Peralatan berupa kompresor, serba kunci, speed (alat mencat), computer, las, gas, dan printer.

Dimana diperusahaan disini juga menyediakan Wi-Fi, minuman gratis bagi para pelanggan yang sedang menunggu pengerjaan mobilnya serta gratis pencucian mobil untuk pelanggannya, semua hal yang dilakuakn diatas bertujuan untuk menjaga loyalitas konsumen atau pelanggan untuk tidak segan kembali lagi dengan apa yang telah diberikan di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin

3) Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal tata letak lokasi

(1) Bagaimana cara bapak memperikirakan tempat ini dan yakin akan membuat pelanggan puas atas lokasi yang sedang di tempati CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin?
Jawaban Narasumber/pimpinan :
Tata letak Lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin beralamat di Jalan Jendral A.Yani Km.10.6 Kertak Hanyar Banjarmasin 70122 Telpon 0813 4666 2233 lokasi yang ditempati CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin merupakan lokasi yang strategis karena lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi umum dan lokasi yang berorientasi kepada masyarakat parkirpun mudah dikarenakan luas, sehingga akan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan untuk singgah.

4) Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam perlengkapan sparepart

(1) Bagaimana perlengkapan sparepart yang sudah disediakan oleh CV Arjuna Wahanan Nusantara Banjarmasin?
Jawaban Narasumber/pimpinan :
CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin tidak menyediakan perlengkapan sparepart namun perusahaan disini hanya bergerak dalam perbaikan body repair saja yang hanya mempunyi perlatan yang bergerak dalam bidang perbaikan body repair saja.

5) Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal kualitas SDM

(1) Bagaimana menurut anda tenaga kerja disini dalam tingkat keterampilannya seperti apa, bagus atau tidak?
Pelanggan 1 : Menurut saya dalam tingkat keterampilan karyawan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sudah bagus, yang bisa dilihat dalam kelihaian mereka dalam mendeco mobil saya yang sesuai dengan harapan saya.
Pelanggan 2 : Menurut saya keterampilan karyawan disini sudah cukup bagus dengan pengerjaan mereka yang sesuai dengan keingian saya

(2) Apakah karyawan disini dalam hal melayani bapak itu sudah tergolong ramah atau tidak?
Jawaban Narasumber/Pelanggan :

Pelanggan 1 : Menurut saya karyawan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini kurang ramah dalam menghadapi pelanggan seperti yang saya dapatkan terhadap pelayanan transaksinya dimana kasir disini ketus dalam menghadapi pelanggannya.

Pelanggan 2 : Menurut saya karyawan disini sangat ramah dalam menghadapi pelanggan pada bagian bengkel yang menjelaskan secara detail dan ramah tentang langkah apa yang harus diambil dalam perbaikan mobil saya

(3) Apakah hasil pekerjaan karyawan disini sudah sesuai harapan anda?

Jawaban Narasumber/pelanggan :

Pelanggan 1 : Menurut saya hasil pengerjaan karyawaan dari CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disni saya tidak puas dengan hasil mobil saya yang masih terdapat bagian penyok dibagian belakangnya yang tidak sesuai dengan harapan saya yang menginginkan body mobil saya kembali seperti semula dengan melakukan perbaikan body dibengkel ini.

Pelanggan 2 : Menurut saya sebagai pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, saya merasa sangat puas atas pelayanan yang mereka berikan terhadap mobil saya dengan melihat mengkilat dan bersihnya hasil deco dengan membandingkan pudarnya cat mobil saya sebelumnya.

(4) Apakah waktu penyelesaian pekerjaan disini sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban Narasumber/pelanggan :

Pelanggan 1 : Waktu pengerjaan yang telah dijanjikan karyawan CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini masih belum sesuai dengan estimasi waktu janji yang telah ditentukan, dimana keterlambatan mereka dalam menyelesaikan mobil saya dalam waktu 1 hari dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Pelanggan 2 : Menurut pengalaman dari saya sendiri kurangnya kecepatan kasir dalam menghubungi saya untuk mengabarkan bahwa mobil saya sudah selesai dikerjakan.

6) Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal sarana dan prasarana penunjang

(1) Bagaimana menurut pendapat anda tentang sarana prasarana yang tersedia di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin apakah sudah tergolong lengkap atau belum?

Jawaban narasumber/ pelanggan :

Pelanggan 1 : Menurut saya sarana prasarana penunjang yang terdapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin belum memuaskan dimana tata yang salah tidak memiliki tempat khusus dalam proses perbaikan sehingga menjadi satu antara kantor dan bengkel.

Pelanggan 2 : Menurut saya tentang perlengkapan alat yang digunakan disini sudah lengkap dan sesuai dalam bidang perbaikan body repair.

7) Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal tata letak lokasi

(1) Menurut anda lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin seperti apa, cukup strategis atau tidak?

Jawaban narasumber/pelanggan :

Pelanggan 1 : Menurut saya tata letak CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sangat mudah untuk didapat karna tempatnya yang berada pada area yang strategis.

Pelanggan 2 : Menurut saya tata letak CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sangat mudah untuk di temui dimana tata letak yang berada ditengah kota dan berientasi terhadap masyarakat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tehnis wawancara disitu peneliti mendapatkan suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dalam rangka untuk kepuasan pelanggannya diukur oleh beberapa indikator dan sebagai berikut : Aspek SDM, Aspek sarana prasarana penunjang, Aspek tata letak lokasi.

1. Dilihat dari aspek SDMnya, dilihat dari aspek SDM itu penulis menganalisa dari latar belakang skill, tingkat pendidikan, relevansinya, pengalaman, bahwa perusahaan disini sudah memberikan pelayanan yang baik.
   1) Skill disini berupa keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan melihat kemahiran mereka dalam melaksanakan deco mobil dalam bentuk pencatan cat yang sudah pudar, pengetokan

bagian body mobil yang penyok atau lecet akibat tabrakan atau benturan dimana pelanggan disini merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan.

2) Tingkat pendidikan, dengan melihat tingkat pendidikan karyawan yang ada pada bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin yang berlatar belakang kebanyakan lulusan SMA, dimana pimpinan pada bengkel tersebut tidak mementingkan jenjang pendidikan tetapi mengutamakan skill atau kemampuan yang dimiliki seorang karyawannya, dimana disini selain skill dan kemampuan bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin juga sangat membutuhkan karyawan yang sopan dan ramah. Keramahan dan kesopanan karyawan disini dari beberapa narasumber, pelanggan merasa puas atas keramahan pihak bengkel yang ada pada bengkel tersebut, namun pelanggan hanya merasa kurang puas pada keramahan pelayanan yang dilakukan kasir terhadap pelanggannya yang sedang melakukan transaksi pada bengkel tersebut.
3) Relevansi pendidikan disini tidak berpengaruh terhadap hasil yang diberikan karyawan kepada pelanggan, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 8 orang narasumber/pelanggan disini hanya ada satu orang dari 8 pelanggan tersebut yang mejelaskan bahwa pelanggan belum merasa puas atas pekerjaan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan. Dengan melihat hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa relevansi pendidikan dalam bidang perbaikan body repair tidak berpengaruh terhadap hasil pengerjaan terhadap kepuasan pelanggan.
4) Pengalaman, dimana karyawan yang terdapat pada bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini dengan melihat dari hasil wawancara pemimpin, pemimpin menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja pada bengkel tersebut sudah pernah bekerja dalam bidang yang sama sebelumnya sehingga karyawan sudah mahir dalam menangani pekerjaan yang ada didalam bidang perbaikan body repair, namun dengan melihat hasil wawancara narasumber/pelanggan dsini pelanggan merasa belum puas atas ketepatan waktu yang telah ditentukan karyawan terhadap pelanggan. Pelanggan lainnya ada yang menjelaskan keterlambatan waktu yang sudah ditentukan diakibatkan oleh kasir yang lambat dalam mengabari pelangganya bahwa mobil yang dikerjakan telah selesai.

2. Aspek sarana prasarana penunjang
   Dengan melihat hasil dari wawancara bahwa pelanggan merasa tidak puas atas sarana prasarana gedung yang ada dimana tata letak yang salah dilihat antara kantor dengan tempat pengerjaan masih dalam satu area yang sama. Namun dalam hal perlengkapan alat disini pelanggan sudah merasa puas, karena bengkel sudah menyediakan alat sesuai dengan bidangnya.
3. Aspek tata letak lokasi
   CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dalam aspek tata letak berdasrakn hasil wawancara bahwa narasumber/pelanggan menerangkan lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sudah membuat pelanggan puas karena tata letak yang strategis yang berada ditengah kota dan berorientasi kepada masyarakat.

PENUTUP

1) Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek SDM, pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, berupa kesopanan, keramahan, serta perlengkapan alat yang terdapat pada bengkel tersebut, pelanggan hanya merasa kurang puas pada ketepatan waktu yang telah ditentukan.
2) Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek sarana prasarana penunjang, disini pelanggan belum merasa puas atas tata letak gedung yang terdapat pada bengekel tersebut, sedangkan dalam perlengkapan peralatannya pelanggan merasa puas, bengkel tersebut sudah menyediakan peralatan yang sesuai dengan bidangnya perbaikan body repair.
3) Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek tata letak lokasi, disini pelangga merasa puas atas tata letak lokasi yang ditempati CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dimana bengkel sudah menempati lokasi yang mudah dicari dan ditemukan karna bengkel bertempat ditempat yang strategis yang berada ditengah kota.

DAFTAR PUSTAKA

Hawkins. 1997. Consumer Behaviour : *Building Marketing Strategy*. McGraw-Hill. USA.

Kotler Philip & Amstrong, 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen***.** Edisi 8 Jilid 1 : Jakarta.

Kotler, Philip dan kevin ketler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Lupiyandi, Rambat,2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.

Moneir, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Askara.

Sugiyono. 2001. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy, 2005. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi Offest.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran.* Edisi 2. Andi : Yogyakarta.

Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 7%

Date: Senin, Juli 15, 2019
Statistics: 201 words Plagiarized / 3062 Total words
Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BODY REPAIR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. ARJUNA WAHANA NUSANTARA BANJARMASIN Eka Safitri Email : safitriekaa21@gmail.com Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari ABSTRAK Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin merupakan salah satu bengkel mobil yang bergerak dalam bidang perbaikan body dan deco.

Pelayanan merupakan hal yang sangat utama dalam usaha jasa CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin selalu berusaha memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik guna menarik hati konsumen dan mendapatkan pelanggan yang tetap untuk keberlangsungan usaha tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini merupakan deskritif kualitatif, yaitu dimana mengambil satu objek tentang pelayanan. Data yang diperoleh melalu dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan narasumber pimpinan dan pelanggan yang ada pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin .Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang sudah ada pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin melakukan pelayanan dalam hal SDM, Sarana Prasarana, Tata letak.

Menunjukan bahwa pelanggan merasa kurang puas dalam aspek sarana prasarana dan ketepatan waktu yang telah dijanjikan serta kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan. Hendaknya pimpinan CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin

memperbaiki atau menata ulang tata letak gedung dan menekankan kesopanan dan keramahan karyawannya serta memberikan motivasi lebih terhadap karyawannya lagi dalam bekerja sehinggga pekerjaan selesai tepat waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ABSTRACT Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin is one of the car repair shops engaged in repairing body and deco. Service is very important thing in CV. Arjuna's service business, where the indonesian achipelago always strives to provide and improve good service to attract consumers and get customers who are constant for the continuity of the bisiness. This study aims to determine the description of customer satisfaction at CV.

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin The research method used in this study is descriptive qualitative, that is where to take one object about service. Data obtained through two data namely primary data and secondary data . Primary data is obtained by direct interviews with resource leadersand costumers at CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, while secondary data obtained from sources already available at CV.

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin The results of this study indicate that CV. Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin service in terms of human resources, infrastructure, layout. Shows that customers feel less satisfied in the aspects of infrastructure and the timeliness that has been promised and politeness and fortune-telling employees.Should the leader of CV.

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin repair or rearrange the layout of the building and emphasize the politeness and friendiness of his employees and provide more motivation to his employees again at work so that work is complete on time. Keywords : Service quality and customer satisfaction PENDAHULUAN Latar Belakang Dewasa ini kemajuan dan perkembangan melanda segala aspek kehidupan.

Persaingan bisnis diantara perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 1997:59).

Perkembangan didalam dunia usaha bengkel mobil terus mengalami kemajuan karena persaingan di antara banyak bengkel mobil lain yang sangat ketat. CV ARJUNA WAHANA NUSANTARA BANJARAMSIN adalah perusahan yang berdiri dalam bidang bengkel cat dan ketok mobil yang menyediakan jasa perbaikan mobil-mobil yang lecet dan penyok seperti cat warna mobil yang sudah pudar dan mobil yang lecet atau

penyok akibat hantaman atau goresan dikarenakan kecelakaan dengan biaya yang sesuai kerusakan yang dialami mobil itu sendiri. Bengkel ini berkembang dan mengalami kemajuan dibuktikan dengan banyak orang yang memasukan mobilnya untuk diperbaiki.

Mengingat banyak masyarakat yang mencari harga yang bisa ditawar ataupun bisa selesai dengan waktu yang singkat. Setiap uasaha atau organisasi yang berdiri mempunyai tujuan untuk sukses, berkelajutan dan berkembang serta memperoleh penghasilan dari keuntungan usahanya. Dalam sistem jasa body repair sudah direncanakan sesuai dengan kebutuhan pasar.

Dengan perkembangan zaman sekarang ini sudah banyak orang yang memiliki mobil pribadi ataupun mobil untuk usaha kebutuhan masyarakat juga sangat semakin meningkat dengan kualitas jasanya seperti mobil yang pudar catnya dan tergores maupun penyok untuk diperbaiki ulang dengan cara dicat dan diketok bagian yang rusak dengan pelayanan kualitas yang baik dan memuaskan konsumen dalam pengerjaan mobilnya.

Menyikapi perkembangan demikian, setiap perusahaan harus tanggap membangun inovasi-inovasi dan strategi yang baru untuk dapat memenuhi harapan pelanggan agar pelanggan puas, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan (Daryanto,2013:9) . Kualitas menjadi perhatian bagi setiap konsumen, dimana jenis cat yang bagus, awet atau tidak mudah luntur, dan jenis kualiatas bahan yang digunakan dalam perbaikan mobil, merupakan perhatian utama bagi konsumen.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2008:59). Setiap pelanggan mempunyai tingkatan kepuasan tersendiri setelah merasakan hasil yang telah di didapatkan pelanggan dapat menentukan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Pelayanan Tenaga kerja yang cepat,cakap,terampil dan ramah belum tentu dapat memberikan produktivitas yang baik terhadap kepuasan pelanggan.

Akan tetapi sikap moral dan sikap disiplin demikian jika terwujud dalam perusahaan akan bermanfaat dan mendukung terwujudnya visi dan misi perusahaan jika karyawan tersebut berkeinginan dan menerapkan sifat loyalitas yang tinggi untuk menyalurkan kemampuan yang dimilikinya pada perusahaan dimana mereka bekerja. Oleh sebab itu perbedaan sifat tenaga kerja mempunyai pehatian yang cukup tinggi dan sangat menentukan kembali keberlangsungan berdirinya suatau perusahaan atau organisasi.

Karna menjadi salah satu aset terpenting yang harus dimiliki disetiap perusahaan.

Melihat fenomena tersebut,maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Body Repair Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin. METODE PENELITIAN Jenis Penelitian Adapun jenis penelitian ini masuk dalam kategori penelitian kualitatif yang bersifat diskriptif analisis, dimana penelitian ini mencoba mengkaji peristiwa-peristiwa atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan kemudian dianalisis di interpretasikan lalu kemudian di tarik suatu kesimpulan.

Lokasi Penelitian Penelitian yang di lakukan penulis yaitu di CV Arjuna Wahana Nusantara banjarmasin, yang beralamat di Jalan A.Yani km.10,6 Banjarmasin. Telpon 0813-4666-2233. Narasumber penelitian Narasumber adalah orang yang di minta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat di sampaikan dalam bentuk lisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu : Pemimpin perusahaan, dimana pemimpin perusahaan di sini pengambil suatu kebijakan yang ada adalam perusahaan tersebut Pelanggan, dimana pelanggan disini yang menjadi penerima jasa yang akan di jadikan pengukur kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Data Pengertian Data Data merupakan sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan.

Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun symbol-symbol lainnyayang bisa di gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep. Jenis- jenis data Data Primer, yaitu data yang di peroleh langsung melalui observasi penelitian. Maksud dari data primer disini adalah data dalam bentuk sarana dan prasarana pendukung serta aktivitas sumberdaya manusia yang berhubungan dengan pengaruh jasa body repair terhadap dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin.

Data Sekunder merupakan data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian (didapatkan dalam bentuk pustaka atau dokumentasi). Teknik Pengumpulan Data Wawancara yaitu dengan tanya jawab dan tatap muka secara langsung dengn beberapa informasi seperti yang telah penulis paparkan mengenai informasi atau narasumber, yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penulisan dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

Dokumentasi yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data yang ada di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin. Teknik Pengolahan Data Teknik pengolahan data yaitu data yang telah di peroleh atau di dapatkan selama dalam penelitian tersebut selanjutnya di olah dengan menggunakan fakta dan informasi yang terkumpul dan menganalisa masalah dengan menggunakan dasar pengetahuan umum sehingga akhirnya mendapatkan kesimpulan.

Teknik Analisis Data Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan cara membandingkan dan mengkaji menggunakan dasar-dasar teoritis yang menjadi acuan penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan yang terdiri dalam kualitas pelayanan jasa body repair. Karena itu, untuk mendapatkan pemecahan maslah yang ada, serta berguna dalam menarik kesimpulan dan saran yang akan di berikan.

HASIL PENELITIAN Hasil Penelitian Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa narasumber ialah sebagai berikut : Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal kualitas SDM Apakah tenaga kerja yang bapak kerjakan disini untuk keahliannya betul- betul sesuai apa yang dibutuhkan pekerjaan? Jawaban Narasumber/pimpinan : Pelayanan yang diberikan karyawan kami sudah sesuai dengan keinginan yang diinginkan pelanggan, Alhamdulillah dengan adanyan skill yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan body repair seperti pengecetan, pengetokan mobil yang lecet atau penyok mereka sudah melakukan pengerjaanya dengan baik, jadi dalam aspek disini perusahaan tidak mengalami masalah Tingkat pendidikan formal karyawan bapak yang tedapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin seperti apa? Jawaban Narasumber/pimpinan : Karyawan yang bekerja pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin berjumlah 11 orang dengan 6 orang karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA, 3 orang S1 dan 2 orang lainnya SMP.

Apakah tingkat pendidikan yang dipekerjakan sesuai dengan jenis pekerjaan yang dikerjakan? Jawaban Narasumber/pimpinan : Dengan melihat latar belakang pendidikan yang dimilki karyawan disini bahwa pendidikan tidak mempengaruhi tentang pengertahuan atau cara di bidang body repair, karena bengkel disini lebih membutuhkan karyawan yang mahir dan mempunyai keterampilan dibidang perbaikan body repair tanpa melihat latar belakang pendidikannnya Tenaga kerja yang bapa kerjakan disini pengalamannya seperti apa, apakah pekerja disini ada mendapat pengalaman diluar sebelumnya? Jawaban Narasumber/pimpinan : Karyawan disini yang bekerja dalam bidang perbaikan body repair, mereka rata-rata pernah bekerja pada bengkel deco lainnya, sehingga mereka banyak mendapatkan pengalaman yang membuat saya tidak terlalu susah dalam mengarahkan pekerjaan dengan pengalaman yang mereka miliki.

Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal sarana prasarana penunjang Pelayanan sarana dan prasarana penunjang seperti apa yang diberikan oleh CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin? Jawaban Narasumber/pimpinan : Pelayanan sarana dan prasarana penunjang yang terdapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sebagai perusahaan yang begerak dalam bidang perbaikan body karyawan disini diajarkan dan diharuskan ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan, Sedangkan dalam sarana prasarana penunjang disini meliputi : Gedung Peralatan berupa kompresor, serba kunci, speed (alat mencat), computer, las, gas, dan printer.

Dimana diperusahaan disini juga menyediakan Wi-Fi, minuman gratis bagi para pelanggan yang sedang menunggu pengerjaan mobilnya serta gratis pencucian mobil untuk pelanggannya, semua hal yang dilakuakn diatas bertujuan untuk menjaga loyalitas konsumen atau pelanggan untuk tidak segan kembali lagi dengan apa yang telah diberikan di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam hal tata letak lokasi Bagaimana cara bapak memperikirakan tempat ini dan yakin akan membuat pelanggan puas atas lokasi yang sedang di tempati CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin? Jawaban Narasumber/pimpinan : Tata letak Lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin beralamat di Jalan Jendral A.Yani Km.10.6

Kertak Hanyar Banjarmasin 70122 Telpon 0813 4666 2233 lokasi yang ditempati CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin merupakan lokasi yang strategis karena lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi umum dan lokasi yang berorientasi kepada masyarakat parkirpun mudah dikarenakan luas, sehingga akan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan untuk singgah.

Wawancara dengan Narasumber/Pimpinanan dalam perlengkapan sparepart Bagaimana perlengkapan sparepart yang sudah disediakan oleh CV Arjuna Wahanan Nusantara Banjarmasin? Jawaban Narasumber/pimpinan : CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin tidak menyediakan perlengkapan sparepart namun perusahaan disini hanya bergerak dalam perbaikan body repair saja yang hanya mempunyi perlatan yang bergerak dalam bidang perbaikan body repair saja.

Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal kualitas SDM Bagaimana menurut anda tenaga kerja disini dalam tingkat keterampilannya seperti apa, bagus atau tidak? Pelanggan 1 : Menurut saya dalam tingkat keterampilan karyawan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sudah bagus, yang bisa dilihat dalam kelihaian mereka dalam mendeco mobil saya yang sesuai dengan harapan saya.

Pelanggan 2 : Menurut saya keterampilan karyawan disini sudah cukup bagus dengan

pengerjaan mereka yang sesuai dengan keingian saya Apakah karyawan disini dalam hal melayani bapak itu sudah tergolong ramah atau tidak? Jawaban Narasumber/Pelanggan : Pelanggan 1 : Menurut saya karyawan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini kurang ramah dalam menghadapi pelanggan seperti yang saya dapatkan terhadap pelayanan transaksinya dimana kasir disini ketus dalam menghadapi pelanggannya.

Pelanggan 2 : Menurut saya karyawan disini sangat ramah dalam menghadapi pelanggan pada bagian bengkel yang menjelaskan secara detail dan ramah tentang langkah apa yang harus diambil dalam perbaikan mobil saya Apakah hasil pekerjaan karyawan disini sudah sesuai harapan anda? Jawaban Narasumber/pelanggan : Pelanggan 1 : Menurut saya hasil pengerjaan karyawaan dari CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disni saya tidak puas dengan hasil mobil saya yang masih terdapat bagian penyok dibagian belakangnya yang tidak sesuai dengan harapan saya yang menginginkan body mobil saya kembali seperti semula dengan melakukan perbaikan body dibengkel ini.

Pelanggan 2 : Menurut saya sebagai pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, saya merasa sangat puas atas pelayanan yang mereka berikan terhadap mobil saya dengan melihat mengkilat dan bersihnya hasil deco dengan membandingkan pudarnya cat mobil saya sebelumnya. Apakah waktu penyelesaian pekerjaan disini sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? Jawaban Narasumber/pelanggan : Pelanggan 1 : Waktu pengerjaan yang telah dijanjikan karyawan CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini masih belum sesuai dengan estimasi waktu janji yang telah ditentukan, dimana keterlambatan mereka dalam menyelesaikan mobil saya dalam waktu 1 hari dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Pelanggan 2 : Menurut pengalaman dari saya sendiri kurangnya kecepatan kasir dalam menghubungi saya untuk mengabarkan bahwa mobil saya sudah selesai dikerjakan. Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal sarana dan prasarana penunjang Bagaimana menurut pendapat anda tentang sarana prasarana yang tersedia di CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin apakah sudah tergolong lengkap atau belum? Jawaban narasumber/ pelanggan : Pelanggan 1 : Menurut saya sarana prasarana penunjang yang terdapat pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin belum memuaskan dimana tata yang salah tidak memiliki tempat khusus dalam proses perbaikan sehingga menjadi satu antara kantor dan bengkel. Pelanggan 2 : Menurut saya tentang perlengkapan alat yang digunakan disini sudah lengkap dan sesuai dalam bidang perbaikan body repair.

Wawancara dengan Narasumber/Pelanggan dalam hal tata letak lokasi Menurut anda

lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin seperti apa, cukup strategis atau tidak? Jawaban narasumber/pelanggan : Pelanggan 1 : Menurut saya tata letak CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sangat mudah untuk didapat karna tempatnya yang berada pada area yang strategis.

Pelanggan 2 : Menurut saya tata letak CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sangat mudah untuk di temui dimana tata letak yang berada ditengah kota dan berientasi terhadap masyarakat. PEMBAHASAN Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tehnis wawancara disitu peneliti mendapatkan suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh CV.

Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dalam rangka untuk kepuasan pelanggannya diukur oleh beberapa indikator dan sebagai berikut : Aspek SDM, Aspek sarana prasarana penunjang, Aspek tata letak lokasi. Dilihat dari aspek SDMnya, dilihat dari aspek SDM itu penulis menganalisa dari latar belakang skill, tingkat pendidikan, relevansinya, pengalaman, bahwa perusahaan disini sudah memberikan pelayanan yang baik.

Skill disini berupa keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan melihat kemahiran mereka dalam melaksanakan deco mobil dalam bentuk pencatan cat yang sudah pudar, pengetokan bagian body mobil yang penyok atau lecet akibat tabrakan atau benturan dimana pelanggan disini merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan.

Tingkat pendidikan, dengan melihat tingkat pendidikan karyawan yang ada pada bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin yang berlatar belakang kebanyakan lulusan SMA, dimana pimpinan pada bengkel tersebut tidak mementingkan jenjang pendidikan tetapi mengutamakan skill atau kemampuan yang dimiliki seorang karyawannya, dimana disini selain skill dan kemampuan bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin juga sangat membutuhkan karyawan yang sopan dan ramah.

Keramahan dan kesopanan karyawan disini dari beberapa narasumber, pelanggan merasa puas atas keramahan pihak bengkel yang ada pada bengkel tersebut, namun pelanggan hanya merasa kurang puas pada keramahan pelayanan yang dilakukan kasir terhadap pelanggannya yang sedang melakukan transaksi pada bengkel tersebut. Relevansi pendidikan disini tidak berpengaruh terhadap hasil yang diberikan karyawan kepada pelanggan, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 8 orang narasumber/pelanggan disini hanya ada satu orang dari 8 pelanggan tersebut yang mejelaskan bahwa pelanggan belum merasa puas atas pekerjaan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan.

Dengan melihat hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa relevansi pendidikan dalam bidang perbaikan body repair tidak berpengaruh terhadap hasil pengerjaan terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman, dimana karyawan yang terdapat pada bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin disini dengan melihat dari hasil wawancara pemimpin, pemimpin menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja pada bengkel tersebut sudah pernah bekerja dalam bidang yang sama sebelumnya sehingga karyawan sudah mahir dalam menangani pekerjaan yang ada didalam bidang perbaikan body repair, namun dengan melihat hasil wawancara narasumber/pelanggan dsini pelanggan merasa belum puas atas ketepatan waktu yang telah ditentukan karyawan terhadap pelanggan.

Pelanggan lainnya ada yang menjelaskan keterlambatan waktu yang sudah ditentukan diakibatkan oleh kasir yang lambat dalam mengabari pelangganya bahwa mobil yang dikerjakan telah selesai. Aspek sarana prasarana penunjang Dengan melihat hasil dari wawancara bahwa pelanggan merasa tidak puas atas sarana prasarana gedung yang ada dimana tata letak yang salah dilihat antara kantor dengan tempat pengerjaan masih dalam satu area yang sama.

Namun dalam hal perlengkapan alat disini pelanggan sudah merasa puas, karena bengkel sudah menyediakan alat sesuai dengan bidangnya. Aspek tata letak lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dalam aspek tata letak berdasrakn hasil wawancara bahwa narasumber/pelanggan menerangkan lokasi CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin sudah membuat pelanggan puas karena tata letak yang strategis yang berada ditengah kota dan berorientasi kepada masyarakat.

PENUTUP Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek SDM, pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh bengkel CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin, berupa kesopanan, keramahan, serta perlengkapan alat yang terdapat pada bengkel tersebut, pelanggan hanya merasa kurang puas pada ketepatan waktu yang telah ditentukan.

Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek sarana prasarana penunjang, disini pelanggan belum merasa puas atas tata letak gedung yang terdapat pada bengekel tersebut, sedangkan dalam perlengkapan peralatannya pelanggan merasa puas, bengkel tersebut sudah menyediakan peralatan yang sesuai dengan bidangnya perbaikan body repair.

Kepuasan pelanggan pada CV Arjuna Wahana Nusantara Banjarmasin dari Aspek tata letak lokasi, disini pelangga merasa puas atas tata letak lokasi yang ditempati CV Arjuna

Wahana Nusantara Banjarmasin dimana bengkel sudah menempati lokasi yang mudah dicari dan ditemukan karna bengkel bertempat ditempat yang strategis yang berada ditengah kota. DAFTAR PUSTAKA Hawkins. 1997. Consumer Behaviour : Building Marketing Strategy. McGraw-Hill. USA. Kotler Philip & Amstrong, 2001.

Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 8 Jilid 1 : Jakarta. Kotler, Philip dan kevin ketler. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta PT. Macanan Jaya Cemerlang. Lupiyandi, Rambat,2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat : Jakarta. Moneir, A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Askara. Sugiyono. 2001. Metode penelitian Bisnis. Bandung. CV Alfabeta Tjiptono, Fandy, 2005. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offest. Tjiptono, Fandy. 2003. Strategi Pemasaran.

Edisi 2. Andi : Yogyakarta.

INTERNET SOURCES:

<1% - https://issuu.com/tribunjabar/docs/epaper_ed_010209_no_3199_thn_ix
<1% - https://www.scribd.com/document/350193360/Jurnal-Manajemen-Pendidikan-Volume-23-no-5-pdf
<1% - https://docplayer.info/62070533-Prosiding-national-seminar-on-accounting-and-finance-2016-dan-call-for-papers-inovasi-dalam-pendidikan-akuntansi-dan-keuangan.html
<1% - https://wahyumirza.blogspot.com/2011/04/analisis-pengaruh-gaya-kepemimpinan.html
<1% - https://julianusgeoman.blogspot.com/2009/09/
<1% - https://docplayer.info/20611139-Pengukuran-tingkat-kepuasan-konsumen-dan-kualitas-pelayanan-swalayan.html
<1% - https://jasa-tesis-skripsi.blogspot.com/2009/04/pengaruh-kinerja-pelayanan-terhadap.html
<1% - http://eprints.undip.ac.id/32610/1/JURNAL.pdf
1% - https://adik-trikustanto.blogspot.com/2011/10/
<1% - http://eprints.dinus.ac.id/8816/1/jurnal_13618.pdf
<1% - https://perilakukonsumenmbti02.blogspot.com/2016/09/v-behaviorurldefaultvmlo.html
1% - https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3256/Bab%201.pdf?sequence=3

<1% - https://konsultasiskripsi.com/tag/konsultasi-skripsi/page/18/
<1% - https://slideplayer.info/slide/11847136/
<1% - https://www.academia.edu/12089608/contoh_PROPOSAL_PENELITIAN_KUALITATIF
<1% - https://bundaliainsidi.blogspot.com/2013/03/istilah-istilah-penting-dalam-penelitian.html
<1% - https://emas-setek.blogspot.com/2011/12/definisi-pengertian-hukum-dan-rukun-ar.html
<1% - https://forum.teropong.id/2017/08/27/pengertian-data-jenis-jenis-fungsi-serta-metode-pengumpulan-dan-pengolahan-data/
<1% - http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian
<1% - https://ahluldesigners.blogspot.com/2013/03/elemen-kota-di-kecamatan-blang-mangat_30.html
<1% - http://digilib.unila.ac.id/6253/17/BAB%20III.pdf
<1% - http://repository.upi.edu/32469/6/S_SEJ_1005954_Chapter3.pdf
<1% - https://yayan-sejarahasyik.blogspot.com/feeds/posts/default?orderby=updated
<1% - https://es.scribd.com/document/322316093/Studi-Hasil-Output-Primary-Crusher-Pada-Unit-Pengolahan-Stock-Pile-Ilo
<1% - https://arkemotumanggor.blogspot.com/2015/03/metode-penelitian.html
<1% - https://wawasan-dunia.blogspot.com/2008/10/peluang-kerja-di-kanada.html
<1% - https://awik87.blogspot.com/feeds/posts/default?orderby=updated
<1% - https://thejakartamarathon.com/id/pendaftaran-individual-2018/
<1% - https://rspermata.co.id/
<1% - http://digilib.unila.ac.id/3035/16/BAB%202.pdf