

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL BUBUT KETUT KOTA BATULICIN

I Putu Eko Sentana Putra¹, Hairul², Hj Lamsah³

Email : ekoputra2710@gmail.com

Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan prima yang telah dijalankan Bengkel Bubut Ketut Batulicin selama April-Mei 2019, bagaimana kualitas pelayanan prima, bagaimana loyalitas pelanggan yang telah diraih, bagaimana hubungan pelayanan prima terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian survey. Teknik penarikan sampel yang digunakan ialah systematic random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tanggapan pelanggan terhadap kualitas barang baik, (2) tanggapan pelanggan terhadap pelayanan prima yang dilaksanakan Bengkel Bubut Ketut Batulicin baik, (3) pelanggan memiliki loyalitas yang cukup tinggi terhadap Bengkel Bubut Ketut Batulicin, (4) terdapat hubungan yang cukup kuat dari pelayanan prima yang dilaksanakan Bengkel Bubut Ketut terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan. Hasil penelitian juga menyarankan agar Bengkel Bubut Ketut Batulicin lebih cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Kata Kunci : kualitas, pelayanan prima, loyalitas pelanggan

Pendahuluan

Persaingan yang semakin ketat terjadi dalam dunia mekanik alat berat karena alat berat merupakan alat penunjang proyek-proyek pemerintah ataupun swasta baik dalam pembangunan infrastruktur maupun dalam eksplore hasil-hasil tambang. Memang tidak menjadi terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada factor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri banyak pulau, sehingga ragam pola perilaku berbeda pula.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. Harapan pelanggan dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal suatu bengkel dapat diukur dengan kelengkapan peralatan bengkel, kebersihan bengkel, letak strategis bengkel serta fasilitas fisik yang memadai.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya pada suatu bengkel dapat diukur dengan penilaian pelayanan prima yang diterapkan bengkel tersebut.

Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian pelayanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan. Pemberian layanan dan dukungan yang optimal itu dapat diberikan kepada pelanggan melalui pemberian layanan yang cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama di bengkel, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan dan pemberian saran-saran perbaikan alat berat kepada pelanggan. Pelanggan yang puas akan loyal dan menceritakan kebaikan bengkel kepada orang lain, sehingga dapat menambah jumlah pelanggan bengkel. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukkan. Semakin banyak pelanggan, maka semakin besar pemasukkan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukkan yang dapat diraih perusahaan.

Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah salah satu teknis dan cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, dan mencatat data, baik berupa primer maupun sekunder yang

digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian diantaranya:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif karena memberikan uraian mengenai hasil penelitian secara deskripsi, gambaran dan fakta yang akurat. Subjek penelitian ini bagian manajemen pemasaran yang berupa analisis kualitas pelayanan prima. Dalam penilaian ini data yang berupa pelayanan dianalisis dengan menggunakan metode pelayanan prima kemudian ditarik kesimpulan.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bengkel bubut ketut yang beralamat di Jl. Transmigrasi Gg. Andalas Rt 13 kota Batulicin Kab. Tanah Bumbu. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai bulan Mei selesainya pengambilan data untuk penyusunan penelitian.

3. Data yang diperlukan

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data umum

- 1.1 Sejarah berdirinya bengkel bubut ketut

- 1.2 Struktur organisasi bengkel bubut ketut

2. Data khusus

Data yang berkaitan dengan manajemen pemasaran yaitu tentang analisis kualitas pelayanan prima.

4. Sumber data dan teknik pengumpulan data

1. Penelitian lapangan

Dalam penelitian ini metode pengambilan data yang digunakan adalah metode primer yaitu pengumpulan yang diperoleh dari bengkel bubut ketut secara langsung yang bersangkutan dengan analisis kualitas pelayanan prima yang dikemukakan yang kemudian di analisis. Beberapa penelitian yang dilakukan dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (sumber informasi) yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pemilik dan pelanggan bengkel bubut ketut Jl. Transmigrasi Gg. Andalas Rt 13 kota Batulicin Kab. Tanah Bumbu

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara kunjungan dan pengamatan langsung di bengkel bubut ketut Jl. Transmigrasi Gg. Andalas Rt 13 kota Batulicin Kab. Tanah Bumbu. Hal ini sudah dilakukan selama penelitian berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mendapatkan data yang telah ada dan telah dibukukan sebelumnya.

2. Penelitian pustaka

Data yang diperoleh dengan cara studi keperpustakaan yaitu dengan teknik pengumpulan data-data dengan mengacu pada buku-buku, laporan-laporan penelitian dan pendapat para ahli yang dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian ini, yang dapat dijadikan sumber data.

5. Analisis data

Analisis yang digunakan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif yaitu menerangkan analisis kualitas pelayanan prima pada bengkel bubut ketut di batulicin. Data yang telah dikumpulkan melalui penelitian lapangan (field research) dan pendekatan empiris dianalisa dengan menghubungkan pada dasar-dasar teoritis yang dapat dari bahan pustaka dan selanjutnya disusun menjadi sebuah skripsi.

Analisis dan pembahasan

Kesimpulan yang bisa didapatkan dari semua tabel di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima memiliki peranan terhadap peningkatan jumlah loyalitas pelanggan pada Bengkel Bubut Ketut Batulicin karena setelah kita amati yang mengatakan sangat baik, rata-rata totalnya $71 : 5 = 14,2$ dibulatkan menjadi 14 responden (33,3 % responden/pelanggan). Mengatakan baik, rata-rata totalnya $123 : 5 = 24,6$ dibulatkan menjadi 25 responden (59,5 % responden/pelanggan). Sedangkan sisanya mengatakan kurang baik, rata-rata totalnya $16 : 5 = 3,2$ dibulatkan menjadi 3 responden (7,1 % responden/pelanggan).

Penutup

Setelah pengujian, analisis dan interpretasi terhadap data penelitian, peneliti membuat beberapa kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil penilaian rata-rata yang diberikan responden terhadap pelayanan prima yang diterapkan Bengkel Bubut Ketut Batulicin mulai dari tanggal 22 April 2019 hingga 11 Mei 2019, pelayanan prima tersebut berada dalam kategori tinggi, dengan penilaian tertinggi responden sebesar 59,5 % mengatakan baik, 33,3 % mengatakan sangat baik dan yang terendah sebesar 7,1 % mengatakan kurang baik.
2. Loyalitas yang terbentuk pada pelanggan terhadap Bengkel Bubut Ketut Batulicin berada kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan pembelian ulang atas produk/jasa Bengkel Bubut Ketut selama tahun 2019, turut merekomendasikan produk/jasa Bengkel Bubut Ketut, menjalin kerjasama, memiliki kepercayaan yang tinggi, serta rela melakukan pembelian atas barang/jasa Bengkel Bubut Ketut selama bertahun-tahun.
3. Variabel yang paling berhubungan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Bubut Ketut Batulicin adalah variabel keandalan, yaitu 76,2 % responden menyatakan bahwa keandalan dalam perbaikan barang baik, artinya tingkat keandalan dianggap bagus oleh pelanggan untuk melakukan perbaikan di Bengkel Bubut Ketut Batulicin, sedangkan yang paling kecil adalah variabel bukti fisik yaitu sebesar 28,6 % menyatakan baik artinya bangunan fisik tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Referensi

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2007. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.