

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. ARINDO AUTO SERVICE BATULICIN

Rahmawati

Email : rahmawatiwhati@gmail.com / 0813-4640-0583

ABSTRAK

CV. Arindo Auto Service Batulicin merupakan perusahaan swasta di Kota Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu yang bergerak dibidang penyedia jasa perawatan mobil (bengkel mobil) yang menyediakan layanan service seperti engine tune up, overhaul engine, overhaul transmisi, dan lainnya dengan jenis mobil dan model apapun. Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel mobil CV. Arindo Auto Service Batulicin dapat dikatakan sangat baik. Faktor kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Analisis dengan teknik pengumpulan data kuesioner ini diharapkan dapat membantu kepala bengkel pada CV. Arindo Auto Service Batulicin untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di bengkel mobil agar pelanggan tetap bertahan dengan jasa yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan; Bengkel Mobil

ABSTRACT

CV. Arindo Auto Service Batulicin is a private company in Batulicin City, Tanah Bumbu Regency which is engaged in a car care service (car repair shop) that provides variety services such as engine tune ups, engine overhauls, transmission overhauls and others with any types and models of the car. The purpose of this paper is to find out and analyse the greatest influence of service quality on customer satisfaction. The method used is descriptive research with a quantitative approach. The result of this research shows that the customers satisfied about the service quality by CV. Arindo Auto Service. Therefore the treatment that provided by CV. Arindo Auto Service can be said to be very good. The service quality is the main factor in providing customer satisfaction. Thus, with the analysis of this questionnaire can help the head of CV. Arindo Auto Service Batulicin to always improving the quality of services at car care service so that customers survive with services provided.

Keywords: Service quality; Customer satisfaction; Car Care Service

PENDAHULUAN

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah utama dari perusahaan jasa bengkel mobil. Utamanya pelayanan prima yang membuat pelanggan merasa puas atas kinerja layanan bengkel mobil. Kualitas layanan yang baik dalam sebuah perusahaan, akan menciptakan kepuasan pelanggan. Yaitu jika seorang pelanggan merasa puas atau lega dengan produk atau jasa yang diterimanya kelak. Dan apabila konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan tersebut. Maka pelanggan akan datang kembali bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk datang. Stemvelt (2004:210) menyatakan kualitas layanan adalah konsep persepsi mengenai revolusi kualitas secara menyeluruh dan menjadi gagasan yang dirumuskan agar dalam penerapannya dapat di evaluasi kembali menjadi proses yang dinamis dan berlangsung terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sebagaimana sebuah perusahaan jasa harus memikirkan betapa pentingnya pelayanan seorang pelanggan dengan mementingkan bahkan memaksimalkan kualitas layanan agar mendapatkan kepuasan pelanggan untuk mencapai tujuan bisnis. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang telah membandingkan persepsi dan kesan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapannya (Philip Kotler, 2009 : 42). Hal ini sesuai dengan Supranto (2007:2) bahwa perusahaan mengharuskan kepuasan para konsumen agar tidak pindah kepada produk lainnya, karena ketidakpuasan akan menyebabkan penurunan penjualan,

penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Sehingga kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan.

CV. Arindo Auto Service Batulicin merupakan perusahaan swasta di Kota Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu yang bergerak dibidang penyedia jasa perawatan mobil (bengkel mobil) untuk alternatif selain dealer resmi yang menyediakan layanan service seperti engine tune up, overhaul engine, overhaul transmisi, dan lainnya dengan jenis mobil dan model apapun.

Kondisi persaingan yang sangat kompetitif ini perusahaan jasa seperti bengkel mobil CV. Arindo Auto Service menyadari betapa pentingnya peran pelanggan dalam bisnis, bahwa pelangganlah yang jadi alasan keberadaan mereka. Oleh karena itu, banyak perusahaan mempertahankan pasar mereka melalui program pengembangan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Perusahaan jasa seperti bengkel mobil CV. Arindo Auto Service memiliki rancangan strategi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis melakukan penelitian tentang apa saja kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

METODE

1. Lokasi Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian adalah CV. Arindo Auto Service di Batulicin berada di jalan Transmigrasi, RT. 08, Desa Bersujud, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan, telp. +62 812-5549-6000.

2. Jenis Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sebuah data diperoleh dari sumber, individu atau perseorangan, seperti observasi, hasil wawancara dan juga hasil dari pengisian kuesioner yang telah dibagi dan diisi oleh responden, termasuk identitas dan tanggapan responden. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2011). Data sekunder adalah sebuah data diperoleh dari berbagai sumber diantaranya riset kepustakaan, dokumentasi/tulisan hasil informasi pihak yang bersangkutan dengan kajian yang diteliti, misalnya struktur perusahaan, uraian tugas yang berlaku, dan lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian disini menggunakan dengan teknik data kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dimana disediakan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden nantinya.

Kuisisioner penelitian ini menggunakan dalam bentuk skala likert. Skala Likert digunakan dalam hal mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:73).

4. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian dimana untuk menjelaskan objek yang ada, baik itu secara alamiah ataupun buatan manusia. Objek itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara objek yang satu dengan yang lainnya (Sukmadinata, 2006:72). Metode penelitian pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang jelas, sistematis, terencana, dan terstruktur.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang atau obyek bahkanku suatu kejadian, dimana peneliti mempelajari atau menjadikannya obyek penelitian. Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek penelitian yaitu pelanggan CV. Arindo Auto Service Batulicin, yang dimaksud dengan pelanggan adalah pengguna jasa yang sudah lebih dari dua kali menggunakan jasa bengkel mobil CV. Arindo Auto Service Batulicin.

Analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif/statistik. Sampel adalah suatu himpunan atau bagian dari unit populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu penunjukan langsung responden sesuai kebutuhan penelitian. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampling sebanyak 30 sampel.

6. Pengukuran Variabel

Variabel penelitian merupakan sifat atau nilai dari orang lain, objek kegiatan atau hal lainnya tertentu yang ditetapkan dan dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:3). Sugiyono (2009:3) menyatakan variabel dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :

(1) Variabel independen (bebas)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi serta menjelaskan variabel lain. Dimaksudkan variabel independen penelitian disini adalah kualitas pelayanan.

Menurut Zethaml, et al. (dalam Tjiptono, 2006:70) terdapat lima kualitas jasa layanan yang menjadi penentu mutu berdasarkan kepentingannya, yaitu :

- 1) Keandalan (reliability) adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan yang sudah ada pada peraturan atau dijanjikan secara akurat, terpercaya, sesuai dan konsisten. Indikatornya :
 - (1) Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan pelanggan
 - (2) Kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan administrasi
 - (3) Informasi yang jelas dan tepat mengenai pelayanan yang dimiliki perusahaan
- 2) Daya tanggap (responsiveness) adalah kemampuan bagi karyawan dan pengusaha agar membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat, juga mengatasi keluhan atau komplain yang diajukan dari pelanggan. Indikatornya :
 - (1) Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - (2) Kecepatan dan kebenaran karyawan dalam memberikan hasil diagnosa kerusakan
 - (3) Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan
- 3) Kepastian (assurance) adalah kemampuan bagi karyawan untuk meyakinkan kepercayaan pelanggan terhadap janji yang telah ditentukan kepada pelanggan. Indikatornya :
 - (1) Jaminan yang menyatakan benar kepastian kerusakan pada kendaraan
 - (2) Kepastian untuk penyelesaian kerusakan kendaraan yang sedang diperbaiki
- 4) Empati (emphaty) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Indikatornya :
 - (1) Sikap karyawan yang memberikan perhatian atau layanan secara individual kepada pelanggan
 - (2) Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan selama di bengkel
- 5) Berwujud (tangible) adalah berupa fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai media komunikasi. Dimana pelayanan yang diberikan melalui sarana dan prasarana kerja yang digunakan sebagai pendukung aktivitas. Indikatornya :
 - (1) Kerapian dan kebersihan lingkungan bengkel
 - (2) Fasilitas pelayanan bengkel
 - (3) Kenyamanan tempat ruang tunggu bengkel
 - (4) Penampilan karyawan

(2) Variabel dependen (terikat)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang menjelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Dimaksudkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Variabel dependen diperoleh dari hasil kuisioner yang dikembangkan dari atribut-atribut kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (2001:101) yaitu kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh, dan kesediaan untuk merekomendasi.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian dengan kuantitatif yaitu data yang diperoleh haruslah didapatkan secara akurat sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Instrumen dari data tersebut haruslah memiliki kualifikasi tertentu yang dapat memenuhi persyaratan ilmiah. Persyaratan kualifikasi data dapat meliputi validitas dan reliabilitas.

Menurut Arikunto (2002:147) validitas merupakan suatu parameter yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Instrument yang sah memiliki validitas tinggi. Dalam penelitian ini menggunakan validitas internal yakni validitas yang dicapai apabila ditemukan kesesuaian bagian instrumen secara keseluruhan.

Reliabilitas merupakan seberapa jauh suatu instrument yang dapat memberikan hasil pengukuran konsisten atau tepat dan pasti jika dilakukan pengukuran ulang atau diulang dua kali bahkan lebih.

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik (Arikunto, 2002:154).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dan dianalisa. Hasil analisa ditunjukkan pada table 1 yakni sebagai berikut.

Tabel 1. Contoh Penyajian Tabel

No	Komponen data yang dianalisa	Nilai
1	Reliabilitas (R11)	0,72*
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	3,45**
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	2,8**
4	Kepastian (<i>assurance</i>)	2,55**
5	Empati (<i>emphaty</i>)	2,78**
6	Berwujud (<i>angible</i>)	2,29**
Total Data		

Keterangan : angka yang diikuti oleh tanda * pada komponen R11 termasuk pada kategori tinggi (Arikunto,2010); angka yang diikuti tanda */** memiliki hasil yang signifikan dan sangat signifikan berdasarkan tabel uji t pada komponen keandalan, daya tanggap, kepastian , empati dan berwujud.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang tinggi ($r_{11}=0,72$) berdasarkan klasifikasi reliabilitas menurut Arikunto (2010). Selain itu, terdapat beberapa faktor penentu mutu atau kualitas layanan berdasarkan Zethami *et al.* (dalam Tjiptono, 2006:70) yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud memberi hasil yang signifikan sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel CV. Arindo Auto Service Batulicin. Hal ini dikarenakan kualitas layanan sudah baik sehingga tingkat perasaan pelanggan dapat meningkat sehingga kepuasan terhadap layanan tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan faktor kualitas layanan menunjukkan bahwa terdapat nilai tertinggi berdasarkan perhitungan yakni pada faktor keandalan (*reliability*). Keandalan merupakan kemampuan dalam memberi jasa sesuai yang dijalankan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan sesuai dengan pelayanannya. Faktor keandalan berhubungan dengan ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemudahan administrasi, informasi yang jelas dan tepat mengenai pelayanan yang dimiliki perusahaan dan kecepatan pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan bahwa pada umumnya yang memberikan kontribusi atau berperan banyak dalam pengembangan pelayanan pada bengkel ini yakni kepala bengkel. Diketahui bahwa kepala bengkel juga merangkap sebagai SA (*service adviser*) dan kasir dalam administrasi yang sudah berpengalaman. Selain itu, kualitas layanan yang baik seharusnya memiliki ciri-ciri tersendiri yang tidak orang lain miliki. Dalam hal ini perusahaan menggunakan beberapa kriteria dalam mencapai tujuan, yaitu membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik serta didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

- 1) Lima faktor penentu mutu atau kualitas layanan menurut Zethaml, et al. (dalam Tjiptono, 2006:70) yaitu; keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud atau bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil CV. Arindo Auto Service Batulicin.
- 2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil CV. Arindo Auto Service Batulicin. Yang paling berpengaruh signifikan antara lima faktor kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan dengan perhitungan range tertinggi oleh data hasil kuesioner adalah variabel keandalan (*reliability*), karena yang berperan dominan divariabel ini adalah kepala bengkel. Pada struktur organisasi dijelaskan bahwa kepala bengkel juga merangkap sebagai SA (Service Adviser) juga kasir dalam administrasi yang memang sudah berpengalaman.

2. **Saran**
Pelayanan terhadap pelanggan harus tetap dijaga bahkan ditingkatkan lagi pada saat dan setelah pelanggan melakukan informasi mengenai jadwal service atau mengingatkan pelanggan kapan waktu service untuk mobil pelanggan dengan cara pelayanan melalui telepon dan media sosial. Dan juga untuk ruang tunggu yang nyaman agar pelanggan betah untuk selalu datang dan service ke bengkel mobil CV. Arindo Auto Service Batulicin.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke-13) Jilid 2*. (Bob Sabran, Trans.) Jakarta : Erlangga.
- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. (Purwoko, Trans.) Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistik Nonaprametris untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya.
- Supranto, J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.