

# **Analisis Peran Dimensi Kualitas Layanan Servqual Dalam Membentuk Kepuasan Konsumen**

**Ahmad Zikri<sup>1</sup>&Eka Putra<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau  
Jln. HR Subranta KM 12 Telp (0761) 63237 Fax (0761) 63366  
E-mail : [ekaputra@lecturer.stieriau-akbar.ac.id](mailto:ekaputra@lecturer.stieriau-akbar.ac.id) (Korespondensi)

*Abstract : The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Motor Safari Workshop in Pelalawan Regency. To achieve this goal, a research was conducted using a sample of 89 people, using a simple random sampling method (accidental random sampling). The data analysis method used simple linear regression. Based on the results of the partial t-test test, it was obtained that Service Quality had a significant effect on customer satisfaction at the Safari Motor Workshop, this was proven based on the t-test found that t-count was greater than t-table ( $12,423 > 1,988$ ). The value of R. Square ( $R^2$ ) of 0.640 (64%) explains that the service quality variable contributes to customer satisfaction at the Safari Motor Workshop by 64%. While the remaining 36% describes other independent variables that were not observed in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Layanan sarana transportasi bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah alat transportasi dapat membantu setiap aktivitas yang dilakukan masyarakat. Semakin banyaknya usaha akan menimbulkan persaingan yang dapat memacu kreativitas dan inovasi bagi para pengusaha agar lebih bisa meningkatkan kualitas produk yang dikelolanya

Semakin banyaknya masyarakat membeli sepeda motor, menjadikan peluang peluang usaha baru seperti jasa penyediaan perawatan sepeda motor (bengkel sepeda motorl). Persaingan usaha bengkel sepeda motor di kabupaten Pelalawan semakin ketat, mereka bersaing untuk mendapatkan kelancaran usaha bengkel sepeda motor. pelayanan dan kepuasan kelangkaan merupakan inti dari usaha bengkel sepeda motor, pelayanan yang Prima membuat pelanggan merasa puas atas kinerja bengkel sepeda motor. Perasaan senang atau

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesamaan terhadap kinerja yang dirasakan (atau hasil) produk.

Harapan pelanggan sebuah produk atau jasa tidak akan pernah sama, bisa naik atau bahkan bisa turun. pelanggan yang pernah merasakan layanan produk berkualitas Prima nanti akan meningkatkan kualitas yang sama ( bahkan lebih tinggi) ketika menggunakan produk atau jasa yang sejenis sadar akan fakta tersebut, dunia Bisnis berkompetensi membuat pelanggan yang lebih puas dan tak berpaling ke produk lain. sistem pelayanan pelanggan yang mengarah ke kepuasan pelanggan diterapkan, bahkan, banyak perusahaan yang menciptakan divisi khusus untuk menangani kepuasan pelanggan .

Pelayanan yang baik dalam perusahaan, akan menciptakan kepuasan pelanggan. apabila pelanggan merasa puas dengan jasa atau produk yang di terimanya, pelanggan membandingkan pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan memberi ulang serta akan memberikan

rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ke tempat yang sama.

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 memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kejujuran merupakan suatu hal yang penting bagi usaha seperti penyediaan jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, ketika pelanggan yang sedang melakukan perawatan sepeda motor dalam pergantian onderdil sepeda motor penyediaan jasa harus menggantinya sesuai permintaan pelanggan. memperluas pasar dengan mencari pelanggan baru, perusahaan tetap harus melindungi usahanya dari serangan pesaing-pesaing yang selalu ingin merebut pelanggannya, kepuasan pelanggan adalah awal menciptakan pelanggan. Perusahaan jasa yang baik harus mulai memikirkan Betapa pentingnya layanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital bagi perusahaan dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja dibangun, butuh kerja keras yang lebih, maka metode pemasaran yang digunakan harus lebih dinamis dan dapat diubah sesuai dengan perilaku pelanggan yang dipakai sebagai tolak ukur dalam penentuan arah dalam memberikan layanan yang berkualitas oleh Badan Usaha itu.

Mempertahankan pelanggan atau pelanggan melalui pemberian layanan yang berkualitas di harapkan tidak disengaja sering kali terjadi, maka recovery atau tindakan badan usaha untuk mengkompensasi kerugian pelanggan sangat dibutuhkan untuk merebut kembali pelanggan merupakan kunci untuk mengobati kekecewaan serta berusaha agar kesalahan seperti itu tidak akan terulang kepada pelanggan lain di masa yang akan datang. hal ini sangat penting ditangani karena selain kehilangan kepercayaan dari pelanggan yang mungkin tidak sedikit jumlahnya belum lagi dampak kekecewaan yang dapat mempengaruhi pelanggan pelanggan lain dan berdampak pada image badan usaha itu sendiri.

Bengkel sepeda motor Safari motor didukung oleh tenaga yang ahli dalam bidangnya, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat. Mendirikan suatu usaha kualitas dari pelayanan sangat besar pengaruhnya, adapun beberapa pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Safari Motor kepada pelanggan yaitu:

**Tabel 1  
Fasilitas Di Bengkel Motor Safari Motor Tahun 2022**

<b>Fasilitas</b>	<b>Unit</b>	<b>Kondisi</b>
Gedung	Ruko 1 Lantai	Baik
Area Parkir	10 x 18 meter	Luas
Ruang Tunggu	5 x 2	Kursi hanya 5 buah
Meja Tunggu	1 Unit	Baik
Kipas Angin	3 Unit	1 rusak
Tempat Ibadah	4 x 5	Baik
WC	2 x 2	Kurang bersih

*Sumber: Bengkel Safari Motor, 2023*

Dari tabel di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang di berikan Bengkel Safari Motor kepada para pelanggannya

cukup memiliki fasilitas yang memadai, walaupun ada beberapa yang belum dikatakan layak. Fasilitas yang kurang

memadai akan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. keluhan tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung terhadap kinerja

bengkel, sehingga kemampuan mendeteksi keluhan pelanggan harus dimiliki bengkel. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan ketidakpuasan atau keluhan pelanggan Bengkel Safari Motor dari 2018-2022

**Tabel 2**  
**Data keluhan / masukan Pelanggan Bengkel Safari Motor**

Variabel	Keluhan / Masukan Pelanggan
Keandalan (reliability)	- Pelayanan yang belum maksimal.
Daya Tanggap (responsiveness)	- Harga di daftar kadang tidak sesuai. - Kurang merespon keluhan / masukan pelanggan .
Jaminan (assurance)	- Ada pesanan barang yang kadang tidak sesuai. - Waktu kedatangan pesanan tidak tepat waktu.
Empati (empathy)	- Komunikasi terhadap pelayanan yang diberikan kadang tidak sesuai dengan harapan. - Komunikasi pelayanan kepada pelanggan kadang tidak ramah.
Bentuk Fisik (tangibles)	- Kursi diruang tunggu yang terbatas. - Sulit mengenal karyawan karena tidak memakai seragam. - Papan plang kurang terlihat. - Tempat parkir tidak beratap

Sumber: Bengkel Safari Motor, 2023

Dari beberapa bentuk keluhan pelanggan yang diperoleh dari kotak kritik dan saran serta juga langsung disampaikan pelanggan kepada bagian informasi ataupun karyawan langsung harus dapat

dibenahi secara cepat oleh pihak Bengkel Safari Motor guna mendapatkan kepuasan bagi pelanggan. diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan nantinya.

**Tabel 3**  
**Keluhan Pelanggan Bengkel Safari motor tahun 2018-2022**

No	Keluhan Pelanggan	Tahun (Pelanggan)				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Pelayanan yang agak lamban	13	14	15	12	17
2	Pelayanan kepada pelanggan kurang ramah	12	13	13	16	14
3	Mekanik kurang cepat dalam penanganan masalah kendaraan	15	14	16	15	19
4	Karyawan kurang disiplin kerja	11	15	12	13	21
5	Lambat dalam menanganin complain	13	14	12	15	18
<b>Jumlah</b>		<b>64</b>	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>89</b>

Sumber: Bengkel Safari Motor, 2023

Berdasarkan kotak saran yang ada di Bengkel Safari Motor dapat dilihat bahwa keluhan dari pelanggan Bengkel Safari Motor akibat

berbagai hal cukup banyak. seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga akan merasa puas

dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Dari beberapa bentuk keluhan pelanggan yang diperoleh dari kotak kritik dan saran serta juga langsung disampaikan pelanggan kepada bagian informasi ataupun karyawan langsung harus dapat dibenahi secara cepat oleh pihak Bengkel Safari Motor guna mendapatkan kepuasan bagi pelanggan. Diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan nantinya.

Kabupaten Pelalawan merupakan kabupaten yang perkembangannya cukup

pesat. Hal ini ditandai dengan semakin maraknya dunia usaha di bidang otomotif, khususnya dibidang service, sehingga semakin ketatnya usaha dalam merebutkan pasar. Dengan banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama tentu hal ini akan mempersulit bagi perusahaan untuk mengembangkan daya saing. Oleh karena itu, sangat mempengaruhi jumlah pelanggan pada Bengkel Safari Motor dalam beberapa tahun terakhir yang mengalami Fluktuasi. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4  
Jumlah Pelanggan Bengkel Safari Motor**

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2018	800	823	102.87%
2	2019	900	834	92,67%
3	2020	900	788	87.55%
4	2021	900	913	101.44%
5	2022	900	823	91.44%

*Sumber: Bengkel Safari Motor 2023*

Dari tabel di atas menggambarkan jumlah pelanggan Bengkel Safari Motor mengalami peningkatan dan penurunan. Pada dasarnya tujuan berbisnis adalah membuat para pelanggan merasa puas. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang ada di suatu jasa akan memberikan manfaat bagi suatu usaha tersebut. Salah satunya perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasaan pelanggan, perusahaan harus membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah suatu risiko kerjaan yang tidak perlu dicemaskan, Justru dengan adanya keluhan kekecewaan pelanggan, bengkel bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan, dalam kondisi tersebut bengkel dapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan. mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara Dini adalah suatu sikap bijaksana yang

harus dilakukan bengkel. dengan demikian, Benkel dapat segera mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan bisnis yang tengah dijalankan perusahaan.

Berdasarkan Latar belakang masalah yang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu ”Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor Pelalawan”

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian manajemen pemasaran

kegiatan pemasaran membutuhkan suatu pengelolaan yang baik agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat mengarah ke arah tujuan perusahaan pengelolaan ini mencakup perencanaan produk dengan membuat program-programnya, melaksanakan program perencanaan tersebut Lalu mengadakan evaluasi sebagai dasar pertimbangan batiknya pemasaran adalah proses identifikasi, mengantisipasi, dalam penetapan harga promosi barang dan

jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan semua pihak. Adapun kegiatan atau fungsi dari manajemen itu pada dasarnya meliputi kegiatan perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan.

Menurut Sumarni (dalam Sunyoto, 2014:221) yang mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membentuk, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran organisasi. “(*Marketing Management is the planning, direction and control of the entire marketing activity of a firm or division of a firm*)

Menurut Suparyanto & Rosad (2015:1) manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program yang mencakup pengkonseptan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

### Pengertian pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Hardiansyah( 2011: 36) pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

### Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa Kualisa Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang diciptakan oleh karyawan maupun oleh pelanggan itu sendiri.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu Ukur Seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

### Indikator kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima alat ukur atau indikator pokok pentng dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

#### 1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka

kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

2) Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3) Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

5) Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

### Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) "Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan

kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

### Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011:453) Untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, ada 6 indikator yang dipakai secara umum yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan yaitu kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dibandingkan dengan jasa daripada pesaing.
- 2) Kepuasan pelanggan berdasarkan Harapan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik kecepatan layanan atau kera mantap pelayanan terhadap pelanggan, pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa yang dijual perusahaan.
- 3) Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apa apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas Jasa yang sama yang mereka konsumsi
- 4) Kesediaan untuk merekomendasikan cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian

- ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
- 5) konfirmasi Harapan  
Kepuasaan tidak langsung di ukur, Namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
- 6) ketidakpuasan pelanggan misalnya dalam hal komplain biaya garansi, *word of mouth* Yang negatif, secara defection.

## METODOLOGI

### Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif dan data kuantitatif. guna memperoleh data representative, mengambil data dari berbagai sumber yang mendukung penelitian ini yaitu Data primer dan Data sekunder.

### Populasi dan sampel

Dari penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh pelanggan Bengkel Safari Moror Kabupaten Pelalawan sebanyak 823 orang untuk keperluan penelitian maka penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin. Menurut Sugiyono (2016:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dikarenakan populasi kecil maka seluruh populasi dijadikan sampel. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 89,17 digenapkan menjadi 89 orang. Jadi, banyak sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 89 orang pelanggan. Untuk menghimpun data yang diperlukan maka digunakan teknik pengumpulan data Kuisisioner dan Observasi

### Analisa data

Analisis data dapat diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, Sujarweni (2014:103). Dalam penelitian ini, penulis

menggunakan metode deskriptif dan Kuantitatif.

### Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05. (Ghozali, 2012: 52)

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach's alpha  $> 0,06$  dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha  $< 0,06$ . (Ghozali, 2012: 47).

Menurut Ghozali (2012: 160) uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Data pengambilan keputusan normalitas data yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi normalitas, sedangkan jika data menyebar lebih jauh dan tidak mengikuti arah garis maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Hipotesis

#### Uji T

Menurut Sugiyono (2015:288), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsil berpengaruh signifikan

terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{n+r^2}}$$

Dimana :

$t_{hitung}$  = Nilai  $t_{hitung}$

r = Nilai Koefesien Kolerasi

n = jumlah sampel

Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , untuk tingkat kesalahan 5% uji dua pihak dan dk = n-2. Untuk itu berlaku hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho :  $\mu = 0$  (tidak ada hubungan)

Ha :  $\mu \neq 0$  (ada hubungan)

Ketentuannya bila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , maka ho diterima, dan ha ditolak. Tetapi besaliknya bila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka ho ditolak dan ha diterima.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefesien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentasi variabel independen (X) secara serentak terhadap

variabel dependent (Y). Nilai koefesien determinasi adalah 1 dan 0 . Sarat koefesien determinasi ( $R^2$ ) = 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang di brikan variabel dependen adalah sempurna atau kuat. Jika koefesien determinasi = 0 maka tidak ada sedikitpun sumbangan yang di berikan variabel independen terhadap variabel dependent (Suharyadi, 2011:163).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor Kabupaten Pelalawan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan beberapa analisis statistik. Bedasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh data-data sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Sederhana.**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.835	2.653		2.199	.030
	Kualitas Pelayanan	.893	.072	.800	12.423	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Oalahan, 2023

Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana (*Simple Regression*) dimaksudkan untuk mencari pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor.

Dari tabel 5.29 dikemukakan, maka akan dapat diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Hasilnya adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,835 + 0,893X$$

Dari persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi dari b, bernilai positif. Hal

ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya.

- Konstanta sebesar 5,835, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan pelanggan (Y) nilainya positif yaitu sebesar 5,835.
- Nilai Koefisien variabel kualitas pelayanan 0,893 menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan berubah naik sebesar 0,893 satuan

atau 89,3% dari perubahan variabel kualitas pelayanan.

### **Uji Hipotesis Distribusi (Uji t)**

Pembuktian hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, yakni kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor dari satu variabel bebas yang diteliti.

Berdasarkan pada hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dengan variabel bebas yang diteliti. Yaitu seperti yang dilihat pada tabel 5.30 berikut ini:

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ )

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= \alpha/2 : n-k-1 \\ &= 0,05/2 : 89 - 1 - 1 \\ &= 0,025 : 87 \end{aligned}$$

$$= 1,988$$

Maka bedasarkan hasil pengujian pada variabel kualitas pelayanan (X) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 12,423. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 1,988 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $12,423 > 1,988$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor. Hal ini berarti jawaban hipotesis jawaban penelitian ini Ha diterima dan Ho di tolak.

### **Koefisien Determinasi $R^2$**

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang kuat. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Hasil Output SPSS.**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.635	2.879
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel diperoleh nilai R. Square ( $R^2$ ) sebesar 0,640 (64%) ini menerangkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor sebesar 64%. Sedangkan sisanya sebesar 36% menggambarkan variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Bersadarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan pada Bengkel Safari Motor, ditemukan tanggapan responden dengan

nilai rata-rata sebesar 3,67 termasuk dalam kategori setuju sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata sebesar 3,86. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Safari Motor, hal ini terbukti berdasarkan uji t ditemukan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $12,423 > 1,988$ ). Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan, adalah sebesar 0,640 (64%) hal ini terbukti berdasarkan hasil uji determinasi dimana diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,640.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. cet. II. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Geraldyn Tambajong. 2013. *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado*. Jurnal Sam Ratulangi Manado
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media..
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabetaabeta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetabeta.CV
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabetabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Suharyadi dan Purwanto. 2011. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empa
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA: Bogor