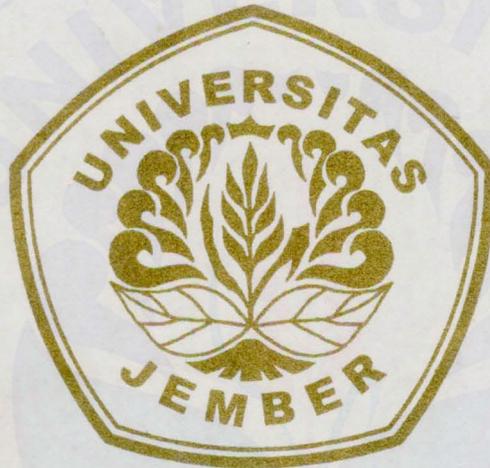


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI DEALER
SERVIS RESMI MITSUBISHI PT. MAYANG SARI BERLIAN
MOTOR JEMBER TAHUN 2004)**

SKRIPSI



Oleh :

Asal :	Hadiah Persembahkan	Klass
Terima tgl :	10 MAR 2005	650.8
No. Induk :		DEW
Pengkatalog :	<i>[Signature]</i>	2

Melly Hariyani Tunggal Dewi
NIM. 000210301265

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2004**

MOTTO

“Pelanggan Adalah Raja”



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih :

- 🕒 Papaku Hariyanto dan mamaku Sri Wahyuni atas curahan kasih sayang, untaian doa, keuletan serta kerja keras agar Ananda mendapatkan yang terbaik dalam hidup.*
- 🕒 Mbah Uti atas segala kasih sayang, doa serta kesabaran untuk senantiasa menjaga dan merawat hingga Cucunda dewasa.*
- 🕒 Kedua Adikku yang cantik, Edwin Sasmitani dan Lucy Kusumaputri yang menjadi adik-adik yang selalu ceria.*
- 🕒 Erik Exstrada S.H yang selama ini selalu menjaga dan memberikan motivasi.*
- 🕒 Almamater yang kubanggakan.*

HALAMAN PENGAJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI
DEALER SERVIS RESMI MITSUBISHI PT. MAYANG SARI BERLIAN
MOTOR TAHUN 2004)**

SKRIPSI

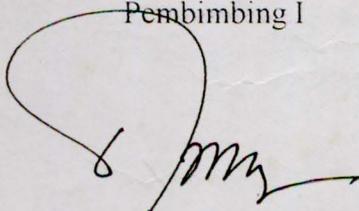
Diajukan untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program
Pendidikan Ekonomi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

Nama : MELLY HARIYANI TUNGGAL DEWI
NIM : 000210301265
Angkatan : 2000
Jurusan / Prog. Studi : Pend. IPS / Pendidikan Ekonomi
Daerah Asal : Banyuwangi – Jawa Timur
Tempat / Tgl. Lahir : Banyuwangi, 9 Agustus 1982

Disetujui Oleh :

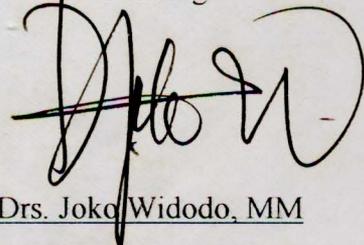
Pembimbing I



Drs. Sutrisno Djaja, MM

NIP. 131 570 077

Pembimbing II



Drs. Joko Widodo, MM

NIP. 131 601 514

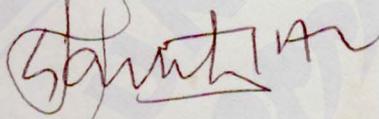
HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 24 Desember 2004
Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua



Dra. Sri Kantun, M. Ed

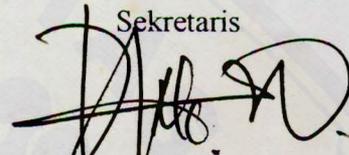
NIP. 131 592 359

Anggota :

1. Dra. Sri Wahyuni, M.Si

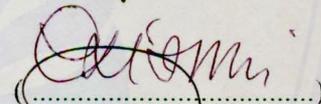
2. Drs. Sutrisno Djaja, MM

Sekretaris

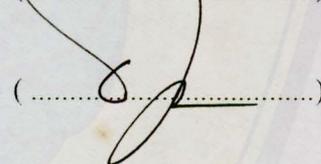


Drs. Joko Widodo, MM

NIP. 131 601 514



(.....)



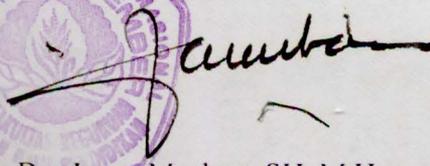
(.....)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember



Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum

NIP. 130 810 936

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DEALER SERVIS RESMI MITSUBISHI PT. MAYANG SARI BERLIAN MOTOR JEMBER TAHUN 2004).**

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Kepala Perpustakaan Universitas Jember beserta staff
4. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Ketua Program Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
6. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Karyawan dan Mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember
9. Rekan-Rekan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2000
10. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini

Penulis merasakan bahwa bantuan tersebut besar sekali. Oleh karena itu semoga Allah SWT berkenan membalas amal kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Desember, 2004

Melly Hariyani TD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGAJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DENAH LOKASI PENELITIAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Penelitian	4
1.3 Permasalahan	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kerangka Teoritis	7
2.2.1 Pengertian Jasa	7
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.2.3 Pengelolaan Jasa	10
2.2.4 Kualitas Pelayanan	15
a. Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
b. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	18

c. Jaminan (<i>Assurance</i>)	19
d. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	21
e. Empati (<i>Empathy</i>)	22
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	23
a. Pembelian Ulang	25
b. Rekomendasi dari Mulut ke Mulut (<i>word of mouth</i>)	26
c. Loyalitas Pelanggan	25
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Metode Penentuan Daerah Penelitian	30
3.3 Metode Penentuan Responden	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	32
a. Keandalan	32
b. Daya Tanggap	33
c. Jaminan	33
d. Bukti Fisik	34
e. Empati	34
3.4.2 Kepuasan Pelanggan	35
3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	35
3.5.1 Sumber Data Penelitian	35
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	35
a. Metode Angket	36
b. Metode Observasi	36
c. Metode Wawancara	36
d. Metode Dokumentasi	36
3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	37

3.6 Tehnik Pengolahan Data dan Analisis Data	37
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	37
a. Editing	37
b. Skoring	37
c. Tabulasi	37
3.6.2 Analisis Data	38
a. Analisis Deskriptif	38
b. Analisis Inferensial	38

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Data Utama	41
4.1.1 Gambaran Umum Responden	41
4.2 Data Pelengkap.....	43
4.2.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.3 Analisis Data	56
4.3.1 Analisis Deskriptif	56
4.3.2 Analisis Inferensial	70
4.4 Pengujian Hipotesis	73
4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan	73
4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	74
4.5 Interpretasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.5.1 Interpretasi Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.5.2 Interpretasi Variabel Daya Tanggap terhadap Pelanggan	79
4.5.3 Interpretasi Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.5.4 Interpretasi Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.5.5 Interpretasi Variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.6 Diskusi Hasil Penelitian	84

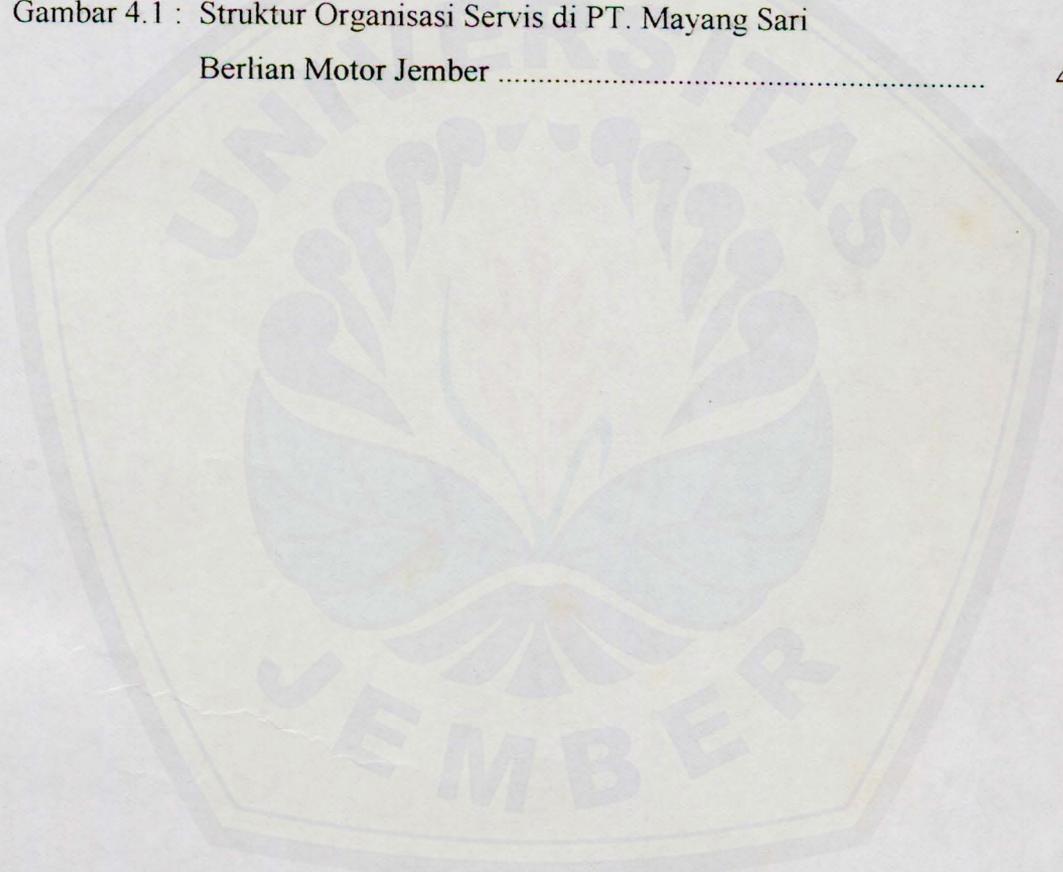
4.7 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	87
4.7.1 Kekuatan Penelitian	87
4.7.2 Kelemahan Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Klasifikasi Responden menurut Kepemilikan Kendaraan	41
Tabel 4.2 : Klasifikasi Responden menurut Umur	42
Tabel 4.3 : Jenis Kendaraan yang Disevis	43
Tabel 4.4 : Pendidikan dan Masa Kerja Mekanik	49
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Keandalan ..	56
Tabel 4.6 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Daya tanggap	58
Tabel 4.7 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Jaminan	61
Tabel 4.8 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Bukti fisik	64
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Empati	66
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.11 : Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.12 : Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Analisis Varian Regresi	72
Tabel 4.13 : Tingkat Hubungan	72
Tabel 4.14 : Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F	73
Tabel 4.15 : Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji t	74

DAFTAR GAMBAR

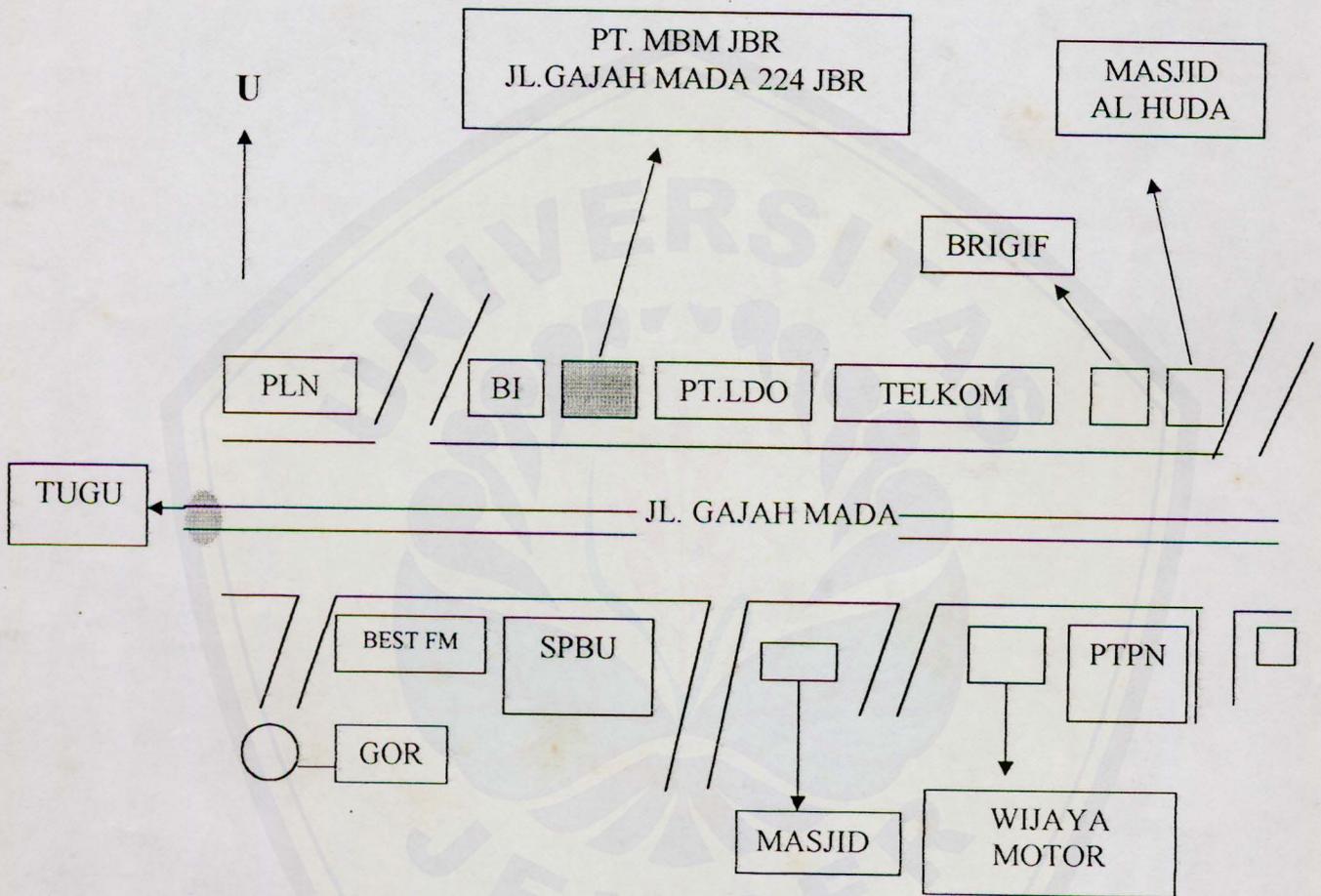
Gambar 2.1 : Model Pengelolaan Jasa	11
Gambar 2.2 : Model Kualitas Pelayanan	16
Gambar 2.3 : Model Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.4 : Pengaruh Lima Penentu Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember	44



DAFTAR LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian.
2. Tuntunan Penelitian.
3. Angket.
4. Lembar Wawancara.
5. Rekapitulasi Data responden.
6. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.
7. Data Hasil Kuisisioner
8. Hasil Analisis Statistik dengan Spss Windows 11.0.
9. Tabel Kritis Distribusi F dan Distribusi t .
10. Surat Ijin Penelitian.
11. Surat Keterangan Penelitian.
12. Lembar Konsultasi.

DENAH LOKASI PENELITIAN



ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember 2004)

Pelanggan akan merasa puas apabila suatu dealer servis dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan memutuskan untuk menjadi pelanggan setia serta menginformasikan jasa tersebut kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pada pelanggan di dealer servis resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji-F dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17,005 > 2,311$) dengan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,000$. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,475 yang berarti variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 47,5% terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji-t dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah keandalan = $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,272 > 1,986$); daya tanggap = ($2,137 > 1,986$), jaminan = ($2,170 > 1,986$); bukti fisik = ($2,075 > 1,986$); dan empati = ($2,058 > 1,986$). Proporsi terbesar disumbangkan oleh variabel daya tanggap yaitu 11,10%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan dunia sebagai akibat globalisasi di segala bidang telah menyebabkan perubahan dalam kehidupan masyarakat termasuk di dunia otomotif. Perkembangan di dunia otomotif ini menyebabkan bertambahnya jumlah produksi sekaligus penggunaan kendaraan termasuk di dalamnya kendaraan roda empat. Pertambahan jumlah penawaran dan permintaan kendaraan tersebut memicu persaingan antar produsen kendaraan untuk merebut posisi tertinggi di benak konsumen.

Persaingan antar produsen kendaraan roda empat di Indonesia sendiri dimarakkan oleh tiga produsen besar yaitu Toyota, Mitsubishi, dan Isuzu yang saling berebut dominasi di dunia otomotif Indonesia. Meskipun secara keseluruhan Toyota menguasai pasaran untuk kendaraan roda empat namun keberadaan Mitsubishi tetap patut diperhitungkan, kedudukannya di posisi 2 pabrikan teratas sulit digeser. Untuk kendaraan niaga posisi Mitsubishi sebagai salah satu produsen kendaraan terbesar di Indonesia hampir tidak tergoyahkan bahkan untuk kategori kendaraan truk medium (*Light Truck*) Mitsubishi menguasai hampir 70% pangsa pasar Indonesia (www.kompas.co.id/kompas/cetak).

Ketatnya persaingan antar produsen mendorong Mitsubishi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan termasuk peningkatan profesionalisme yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Salah satu wujud peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Mitsubishi adalah dengan menyediakan dealer servis resmi. Menurut Irawan (2003:58) keberadaan dealer servis sangat penting artinya karena ada sebagian pelanggan yang merasa puas dengan bengkel dari dealer servis resmi walaupun biayanya relatif mahal. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan suatu dealer servis resmi sangat dibutuhkan oleh pelanggan apabila terjadi kerusakan pada kendaraan.

PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sebagai pemegang nama baik (*brand name*) perusahaan Mitsubishi harus mampu mempertahankan standar mutu jasa servis agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Keberadaan bengkel menjadi penting artinya bagi pemilik kendaraan terutama kendaraan Mitsubishi di kota Jember karena menyediakan suku cadang asli dan tenaga kerja profesional sesuai standar kerja Mitsubishi.

Pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember datang untuk menyelesaikan permasalahannya. Pelanggan membutuhkan kualitas pelayanan yang baik agar permasalahan kendaraan dapat diselesaikan dengan baik. Kualitas dalam jasa pelayanan adalah suatu penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya hendaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sugiarto, 2003:39). Pelanggan servis akan merasa puas apabila kondisi kendaraan setelah diservis menjadi lebih baik daripada sebelumnya.

Pelanggan membutuhkan penanganan servis yang handal agar kerusakan yang terjadi pada kendaraan dapat diselesaikan secara tepat dan akurat. Pelanggan puas apabila servis dilaksanakan dengan akurat dimana kerusakan yang terjadi ditangani dengan baik dan benar sesuai dengan kendala yang dikeluhkan, sehingga diharapkan setelah diservis kondisi mesin kendaraan menjadi lebih nyaman daripada sebelumnya. Di samping itu servis dikatakan handal apabila penyelesaiannya tepat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan semula.

Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh daya tanggap servis yang baik. Pelanggan akan merasa mendapat pelayanan yang tanggap apabila mekanik mendengarkan dengan seksama permasalahan yang dikeluhkan kemudian melaksanakan penanganan yang sesuai dengan keluhan. Hal tersebut bertujuan agar penyelesaian servis sesuai dengan harapan. Kecepatan dan kecekatan mekanik dalam menangani kerusakan kendaraan juga dibutuhkan agar mereka tidak terlalu lama menunggu penyelesaian servis dan yang terpenting adalah kendaraan tersebut dapat segera difungsikan kembali. Di samping itu respon yang positif akan diberikan pelanggan apabila mekanik menanggapi keluhan yang disampaikan berkaitan dengan kerusakan tersebut dan memberikan solusi atau alternatif terbaik berkaitan dengan penanganannya.

Jaminan yang diberikan akan membuat pelanggan merasa aman menyervis ditempat tersebut. Jaminan tersebut meliputi jaminan pra dan pasca servis. Penilaian jaminan pra servis biasanya merupakan alasan yang melandasi pelanggan untuk menyervis ditempat tersebut, seperti: perasaan aman karena kerusakan kendaraan tersebut berada di tangan yang tepat karena dikerjakan oleh mekanik yang lebih ahli dan teruji karena berasal dari dealer resmi sehingga lebih terjamin hasilnya. Sedangkan jaminan pasca servis merupakan jaminan yang akan diterimanya berkaitan dengan keluhan maupun komplain apabila terjadi kendala setelah servis dilaksanakan. Jadi, pelanggan merasa aman apabila dapat mengajukan klaim berkaitan dengan kerusakan pasca servis.

Faktor lain yang juga menentukan kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang bersifat fisik yang ada di tempat servis tersebut. Pelayanan fisik dapat berupa penyediaan ruang tunggu serta penyediaan peralatan servis memadai dan lengkap. Ruang tunggu yang bersih dengan fasilitasnya lengkap membuat mereka merasa nyaman menunggu selama proses servis berlangsung. Peralatan yang lengkap juga dinilai sangat membantu kelancaran dan penyelesaian servis. Di samping itu pelayanan yang berempati juga menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berempati adalah upaya mekanik untuk mengenali kebutuhan selama servis. Pelanggan akan merasa diperhatikan apabila mekanik memahami kebutuhannya selama servis.

Penyajian pelayanan yang tepat dan berkualitas sangat menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menguntungkan karena loyal serta memberikan informasi yang positif kepada kerabat maupun rekan berkaitan dengan jasa yang diterimanya. Oleh sebab itu penting bagi pihak bengkel untuk terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan puas. Berdasarkan penjabaran tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka peneliti mengajukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Tahun 2004).”**

1.2 Batasan Penelitian

Batasan penelitian kali ini menekankan pada pelayanan yang diberikan dealer servis kepada pelanggan. Pelayanan servis yang diteliti dibatasi untuk penyervisian yang berhubungan dengan kerusakan mesin saja. Peneliti juga menetapkan kriteria pelanggan yang akan dijadikan sampel antara lain: penyervis tidak sedang dalam masa garansi, pelanggan tersebut terlibat langsung dalam servis dan pelanggan tersebut telah menyervis kendaraannya lebih dari dua kali.

1.3 Permasalahan

Adapun permasalahan yang timbul dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004?
2. Manakah di antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
2. Untuk mengetahui manakah di antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Bagi peneliti, sebagai salah satu penerapan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Jember,
- Bagi perguruan tinggi, sebagai salah satu referensi bacaan yang dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan bagi mahasiswa,
- Bagi dealer servis, sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan,
- Bagi peneliti lain, dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian sejenis pada masa yang akan datang.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Eko Samsul tahun 2003 dengan judul, “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda di AHASS 0591 GONO Motor 1 Jember Tahun 2003). Kesimpulan penelitian tersebut bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa yang meliputi: keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5) terhadap kepuasan pelanggan di AHASS 0591 GONO Motor 1 Jember tahun 2003.

Perhitungan persamaan koefisien garis regresi (R^2) sebesar 0,887 yang berarti 88,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi kualitas jasa yang meliputi: keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5). Pengaruh yang nyata juga ditunjukkan dengan perhitungan F_{hitung} sebesar 85,049 yang lebih besar jika dibandingkan dengan F_{tabel} 5% sebesar 2,38 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan dimensi kualitas jasa yang meliputi: keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel AHASS 0591 GONO Motor 1 Jember tahun 2003.

Pengujian secara parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang meliputi: keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5) terhadap kepuasan pelanggan di bengkel AHASS 0591 GONO Motor 1 Jember tahun 2003. Uji t menunjukkan bahwa secara berturut-turut variabel keandalan (X_1)= 3,523 , ketanggapan (X_2)= 2,798, jaminan (X_3)=2,271, empati (X_4)=2,523 dan bukti langsung (X_5)=2,938. Berdasarkan hal tersebut maka keandalan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan bengkel AHASS 0591 GONO Motor 1 Jember tahun 2003.

Penelitian tersebut dapat digunakan peneliti sebagai bahan acuan dan pertimbangan berpikir karena pada prinsipnya penelitian ini sama-sama meneliti dealer servis resmi kendaraan bermotor. Di samping itu hasil penelitian terdahulu dapat digunakan peneliti untuk memperkuat perumusan hipotesis pada penelitian saat ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada ruang lingkup penelitian yang sama yakni mengkaji pada bidang pemasaran jasa yang menekankan pada pengaruh kualitas pelayanan yakni: keandalan, ketanggapan, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek penelitian yakni pada penelitian terdahulu pada servis untuk sepeda motor sedangkan penelitian kali ini pada dealer servis resmi mobil dengan indikator yang lebih kompleks mengingat mobil dapat dikategorikan sebagai barang mewah yang membutuhkan penanganan dan perawatan yang berbeda dibandingkan dengan sepeda motor.

2.2 Kerangka Teoritis

2.1.1 Dasar Teori Pengertian Jasa

Dewasa ini bisnis baru bermunculan yang berorientasi pada penjualan jasa. Namun, memasarkan jasa tidak semudah memasarkan barang oleh sebab itu perusahaan harus mengetahui apa makna dari jasa itu sendiri. Menurut Zeitham dan Bitner (dalam Yazid, 2001:4) memberikan definisi tentang jasa yakni:

“sebagai semua aktivitas ekonomi yang produknya bukan output maupun konstruksi fisik yang secara umum konsumsi produksinya dilakukan pada waktu yang sama (simultan), dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk yang secara prinsip *intangibel* (kenyamanan, hiburan, kecepatan dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya.”

Definisi tentang jasa juga dikemukakan oleh Payne (dalam Yazid, 2001:4) yang merumuskan pengertian jasa:

“sebagai aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangibel* yang berkaitan dengannya dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai ikatan dengan produk fisik.”

Pendapat tersebut dipertegas oleh Kotler (2000:486) yang merumuskan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dan produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat oleh produk fisik.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu aktifitas yang bersifat *intangibel* yang dilaksanakan oleh perusahaan yang secara fisik tidak tampak serta konsumsi dan produksinya dilaksanakan secara bersamaan. Di samping itu tidak ada perpindahan kepemilikan seperti halnya pembelian barang.

2.2.2 Dasar Teori Tentang Karakteristik Jasa

Memasarkan barang berbeda dengan memasarkan jasa hal ini disebabkan perbedaan karakteristik antara barang dengan jasa. Menurut Kotler (2000:488) menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yakni: tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*) dan mudah lenyap (*perishability*).

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Karakteristik jasa yang sangat menonjol dibandingkan dengan barang adalah sifat jasa yang tidak berwujud (*intangibility*) sehingga dari sifat *intangibel* ini menimbulkan konsekwensi-konsekwensi. Menurut Yazid (2000:28) salah satu konsekwensi yang muncul dari sifat *intangibilitas* jasa adalah tidak bisa dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang kita dapatkan dari suatu barang. Pendapat tersebut dipertegas oleh pendapat Tjiptono (2002:139) yang menyatakan bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Berdasarkan pendapat di atas jasa dikatakan tidak berwujud (*intangible*) karena sifat dari jasa itu sendiri yang tidak dapat dirasakan oleh panca indra sebelum jasa itu dikonsumsi oleh pengguna jasa dan tidak menyebabkan

perpindahan kepemilikan. Berbeda dengan barang yang mempunyai bentuk fisik sebagai tolak ukur dan ada perpindahan kepemilikan.

2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Karakteristik lain yang membedakan barang dan jasa adalah cara mengkonsumsinya. Menurut Tjiptono (2002:137) barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi sedangkan jasa di lain pihak umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Pendapat tersebut dipertegas oleh Kotler (2000:490) yang menyatakan bahwa umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual dan dikonsumsi. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik lain yang membedakan barang dengan jasa adalah cara produksi dan konsumsi jasa yang dilaksanakan secara bersamaan tidak seperti barang yang diproduksi terlebih dahulu dan kemudian didistribusikan pada penjual sehingga waktu produksi dan konsumsi tidak terjadi bersamaan.

3. Bervariasi (*Variability*)

Konsumen memiliki keinginan yang berbeda terhadap layanan jasa walaupun perusahaan telah menetapkan standar sama untuk penyajian jasa sehingga menyebabkan kesulitan penyajian jasa. Menurut Yazid (2001:29) sebab utama dari kesulitan adalah meski untuk suatu jasa yang sama, setiap individu konsumen itu ingin dipenuhi keinginannya dengan cara yang berbeda sejak sebelum maupun selama jasa yang diinginkan konsumen itu diproses. Jadi, perbedaan keinginan konsumen tersebut membuat penyajian jasa menjadi bervariasi.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Alma (1998:207) yang menyatakan bahwa jasa yang memakai pelayanan orang, memiliki tingkat variabilitas tergantung pada orangnya, dan tingkat perbedaan ini tidak ada pada jasa yang dilayani oleh mesin. Tjiptono (2002:137) menambahkan pendapat tersebut bahwa jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya

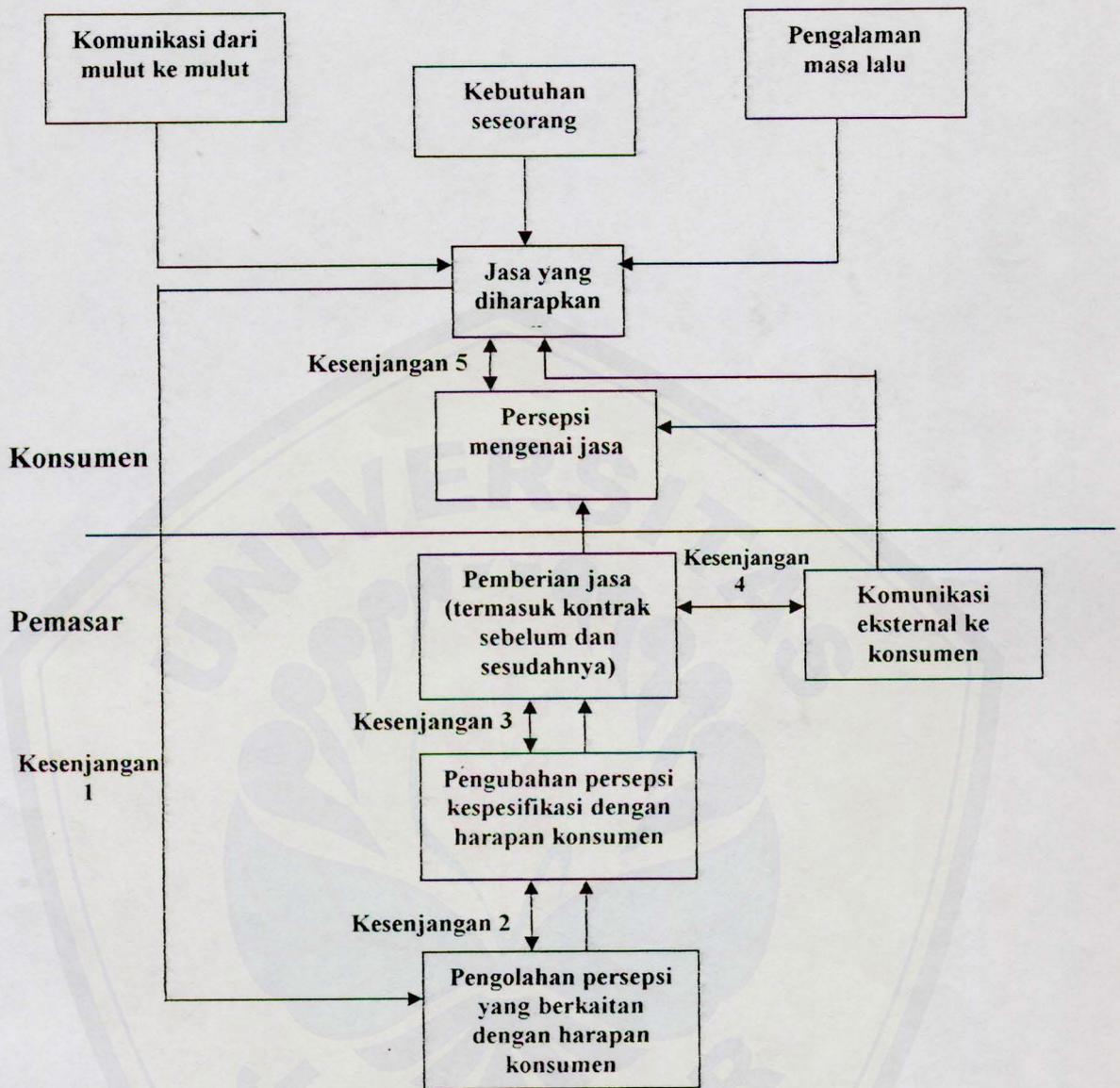
banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa dihasilkan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perbedaan keinginan konsumen terhadap penyajian jasa menyebabkan *output* jasa menjadi bervariasi karena bagaimana jasa tersebut disajikan tergantung pada siapa, kapan, dan bagaimana jasa disajikan.

4. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Karakteristik lain yang membedakan barang dengan jasa yakni sifat jasa yang *perishability* atau mudah lenyap. Menurut Yazid (2001:32) jasa tidak bisa disimpan, dijual dan dikembalikan. Jadi, sifat jasa yang demikian membuat jasa mudah lenyap dan tidak ada bentuk kongkret yang dapat dilihat dengan nyata manfaatnya. Pendapat tersebut dipertegas oleh Tjiptono (2002:137) yang menyatakan bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Jadi, karena sifatnya yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan tersebut jasa mempunyai sifat yang dikatakan mudah lenyap (*perishability*). Jadi, sifat mudah lenyap (*perishability*) jasa disebabkan oleh karakteristik jasa yang tidak dapat disimpan, dijual dan tidak tahan lama.

2.2.3 Dasar Teori Pengelolaan Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila penyajian jasa sesuai atau melebihi harapan konsumen. Kepuasan pelanggan pada kenyataannya tidak mudah dicapai, hal ini terjadi sebagai akibat adanya perbedaan persepsi antara konsumen dengan penyedia jasa yang menyebabkan konsumen kecewa. Ada lima (5) kesenjangan atau persepsi yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Kotler, 2000:499) yakni: kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan, kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa, kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Kelima kesenjangan di atas dan cara penyelesaiannya digambarkan pada bagan berikut.



Gambar 2.1 Model Pengelolaan Jasa

Sumber: A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry . "A Conceptual Model Of Service Quality And Implication For Future Research,"Journal Of Marketing, Fall 1985. Hal.44 (dalam Kotler:2000:499)

1. Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi manajemen

Kesenjangan ini timbul karena pihak perusahaan salah mempersepsikan keinginan pelanggan sehingga apa yang disajikan oleh perusahaan jasa tidak mengena pada sasaran yakni bentuk pelayanan seperti apa yang paling diinginkan oleh pelanggan. Uraian tersebut sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2002:146)

yang menyatakan bahwa pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa didesain, dan jasa-jasa pendukung /sekunder diinginkan konsumen. Pendapat tersebut dipertegas oleh Kotler (2000:498) yang menyatakan bahwa manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman yang kurang dari suatu sistem manajemen dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan tersebut karena adanya perbedaan persepsi yang menimbulkan kesenjangan dan hal ini dapat merugikan perusahaan.

Pengelolaan dalam jasa bengkel kendaraan juga rentan terhadap ketidakpuasan (*gap*) pertama ini, misal pelanggan tidak hanya ingin kendaraan diperbaiki dengan benar tapi kecepatan menyervis kendaraan juga diperhatikan. Seringkali ada perbedaan persepsi tentang pelayanan servis antara manajemen dengan pelanggan yang menyervis kendaraan mereka. Pihak dealer mempersepsikan bahwa pelanggan lebih mengutamakan keakuratan servis kendaraan namun pada saat ini kecepatan dan jaminan menjadi pilihan pelanggan

2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Spesifikasi Mutu Jasa

Perbedaan pemahaman manajemen terhadap keinginan pelanggan dapat menyebabkan adanya kesenjangan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Menurut Kotler (2000:498) kesenjangan ini timbul karena mungkin manajemen sudah menentukan secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menentukan suatu standar kerja tertentu. Pendapat serupa dikemukakan oleh Yazid (2001:64) yang menyatakan bahwa *gap* ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa berdasarkan apa yang mereka percayai sebagai apa yang diinginkan konsumen. Pendapat tersebut dipertegas oleh Zeithaml dan Bitner (dalam Yazid, 2000:64) yang mengemukakan bahwa akar dari munculnya ketidakpuasan (*gap*) ini adalah tidak adanya interaksi langsung antara manajemen dengan konsumen, keengganan untuk menanyakan harapan konsumen dan ketidaksiapan manajemen dalam mengakomodasikan keduanya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kesenjangan persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa ini dapat juga terjadi pada proses servis kendaraan, misal dealer-dealer servis meminta para mekaniknya untuk memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan harapan pelanggan. Perbedaan persepsi “cepat” antara perusahaan dengan pelanggan disebabkan karena kurangnya komunikasi antara keduanya sehingga output yang dihasilkan masih kurang memenuhi standar kecepatan menurut persepsi pelanggan.

3. Kesenjangan antara Spesifikasi Mutu Jasa dan Penyampaian Jasa

Karyawan merupakan orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan oleh sebab itu kepuasan pelanggan jasa sangat berhubungan dengan kinerja karyawan. Kesenjangan ketiga ini muncul karena kurang optimalnya kinerja karyawan yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas. Menurut Tjiptono (2002:146) ada beberapa penyebab terjadinya gap ini misal karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugas), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan selain itu karyawan dihadapkan pada standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain. Pendapat tersebut dipertegas oleh Kotler (2000:499) yang menyatakan bahwa para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

Berdasarkan pendapat di atas kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa terjadi karena penyampaian jasa oleh karyawan yang kurang baik karena diakibatkan oleh tenaga kerja tidak mampu menyajikan jasa seperti yang diinginkan oleh pelanggan sehingga mereka merasa tidak puas. Kesenjangan ini dapat terjadi pada proses servis, misalnya perusahaan sudah mempunyai standar waktu servis ‘cepat’ yang telah ditetapkan oleh manajemen, namun mekanik tersebut tidak dapat melaksanakannya dengan baik karena pada saat servis berlangsung mereka masih harus mendengarkan keluhan-keluhan pelanggan sehingga standar kerja tidak dapat dipenuhi.

4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal

Konsumen mengetahui suatu layanan jasa melalui iklan maupun promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Melalui iklan dan promosi yang gencar membuat pelanggan mengetahui kelebihan-kelebihan yang ditawarkan perusahaan sehingga mereka ingin mencobanya. Namun, kesenjangan (*gap*) ini muncul justru merupakan dampak dari iklan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut Alma (1998:230) kesenjangan penyajian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur atau media promosi lainnya. Pendapat tersebut dipertegas oleh Yazid (2001:66) yang mengemukakan bahwa kegagalan pemenuhan janji dapat berupa: terlalu tingginya janji yang disampaikan melalui periklanan atau personal penjualan, koordinasi yang kurang kuat antara bagian operasi dan bagian pemasaran dan perbedaan dalam kebijakan dan prosedur di semua gerai jasa.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal ini timbul karena kekecewaan pelanggan terhadap jasa, karena apa yang ada di benak konsumen tentang jasa yang dibentuk dari iklan perusahaan, tidak sama dengan kenyataan jasa yang diterima. Dalam dealer servis kesenjangan ini dapat terjadi misal, pihak dealer servis menawarkan brosur bahwa bengkel mereka adalah yang terbaik dan menggunakan teknologi canggih namun kenyataannya tidak demikian atau dealer tersebut menawarkan paket hemat dengan harga yang jauh lebih rendah daripada harga servis biasanya namun kenyataannya pelayanan dan hasil yang diterima tidak seperti harapan atau tidak sama dengan kualitas servis dengan harga biasa.

5. Kesenjangan antara Jasa yang Dialami dan Jasa yang Diharapkan

Konsumen yang datang pada suatu layanan jasa mempunyai anggapan bahwa jasa yang dibelinya mempunyai pelayanan yang sempurna dibandingkan dengan perusahaan lain sehingga adanya harapan yang tinggi tersebut membuat karyawan harus bekerja tanpa cacat. Menurut Tjiptono (2002:147) *gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja /prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan,

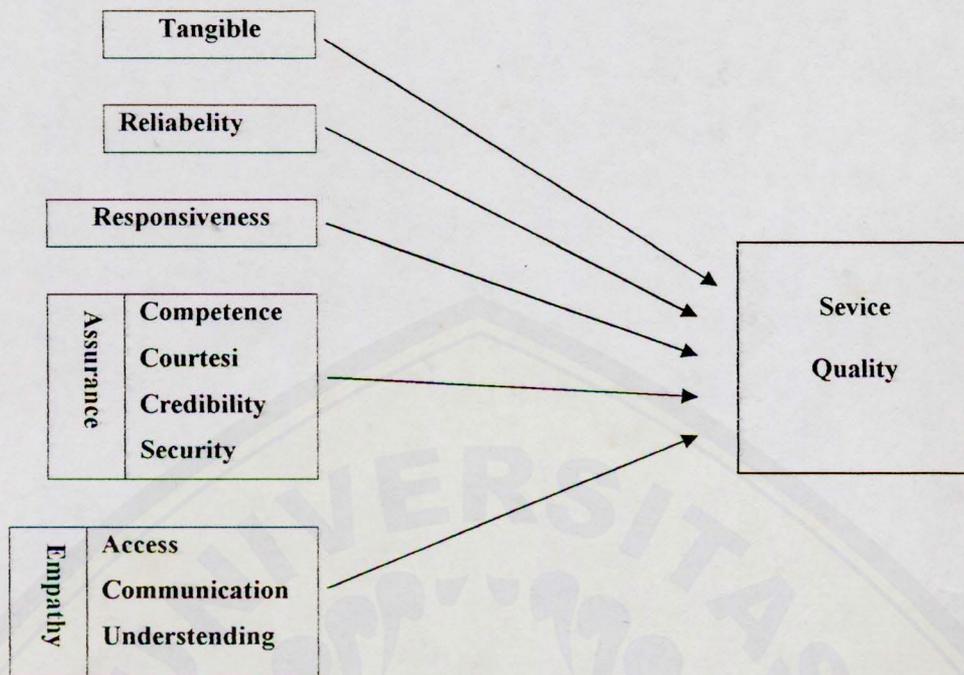
atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Pendapat tersebut dipertegas oleh Alma (1998:230) yang menyatakan bahwa gap yang kebanyakan terjadi yaitu jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang dibayangkan atau yang diharapkan.

Pendapat serupa dikemukakan oleh Yazid (2001:67) yang menyatakan bahwa walaupun pada awalnya persepsi subyektif tentang kualitas antara yang dimiliki konsumen dan produsen jasa adalah sama, akan tetapi karena berbagai faktor yang muncul selama proses penyajian jasa berlangsung (melalui berbagai tahapan) berlangsung maka pada akhir proses penyajian jasa, persepsi konsumen dan produsen tentang kualitas jasa yang dimaksud bisa saja berbeda.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kesenjangan ini terjadi karena pada saat konsumen menikmati jasa ada bagian dalam serangkaian proses penyajian tersebut yang menyebabkan pelanggan kecewa. Kesenjangan tersebut akan timbul di dealer servis apabila masing-masing komponen penyedia jasa tidak menjunjung tinggi kepuasan pelanggan, misal bagian administrasi telah menyelesaikan administrasi pembayaran dengan baik namun mekanik dalam melaksanakan servis kurang cekatan dan terkesan kurang menanggapi pelanggan sehingga mereka menjadi kecewa dan menyebabkan persepsi yang pada mulanya senang terhadap bagian administrasi pembayaran menjadi hilang karena sikap mekanik yang kurang mendukung.

2.2.4 Dasar Teori Kualitas Pelayanan

Jasa seperti yang telah dijelaskan di atas adalah bersifat *tangible* yang tidak tampak dan tidak dapat diraba. Upaya memberikan pelayanan kepada pelanggan oleh suatu perusahaan jasa harus mengetahui secara detail penyajian jasa yang seperti apa yang dilakukan paling diinginkan konsumen saat ini. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Oliver, 1997:48) dimensi dari kualitas pelayanan meliputi 10 komponen antara lain: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, *understanding*. Secara rinci digambarkan pada skema berikut.



Gambar 2.2 Model Kualitas Pelayanan

Sumber: A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry , ServQual: "A. Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64: 12-40 (dalam Oliver, 1997:48).

Berdasarkan gambar 2.2 di atas dimensi kualitas pelayanan tersebut kemudian diringkas menjadi menjadi lima bagian yang mencakup kesepuluh dimensi sebelumnya. Kelima dimensi tersebut antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility* dan *security* merupakan bagian penyusun dimensi jaminan (*assurance*) sedangkan *access*, *communication*, *understanding* merupakan bagian dimensi empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan bagaimana yang menjadi standar kebutuhan konsumen saat ini. Beberapa studi telah dilakukan namun ada satu yang saat ini populer adalah metode *SevQual* yang mengungkap kualitas pelayanan menjadi lima dimensi utama yang meliputi: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*).

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang datang ke tempat servis kendaraan merupakan orang dengan keluhan terhadap kendaraan mereka dan membutuhkan penanganan tenaga mekanik yang handal agar kendaraan tersebut dapat diperbaiki dengan akurat. Keandalan merupakan komponen terpenting dalam jasa bengkel seperti yang dikemukakan oleh Payne (dalam Yazid, 2001: 108) yang mengungkapkan bahwa keandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa.

Keakuratan servis dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan merupakan pertimbangan utama pelanggan dalam menentukan tempat untuk menyervis kendaraan mereka. Menurut Irawan (2003:60) ada dua aspek dari dimensi keandalan, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak *error*. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Yazid (2001:9) yang menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dengan yang diinginkan konsumen. Pendapat tersebut dipertegas oleh Tjiptono (2002:26) yang mengemukakan bahwa keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan.

Aspek keandalan yang lain yang sangat dipertimbangkan pelanggan dalam melaksanakan servis di samping keakuratan dan pelayanan seperti yang dijanjikan adalah kondisi kendaraan setelah diservis. Menurut Haming (2001:9) bahwa jasa dipandang andal jika diterima sama dengan atau melebihi keinginan pelanggan. Jadi, apabila kendaraan telah diservis seharusnya kondisinya lebih nyaman dibandingkan dengan keadaan sebelum diservis.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan merupakan dimensi dari kualitas pelayanan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam dealer servis mobil. Keandalan merupakan kemampuan bengkel untuk melayani konsumen

sesuai dengan apa yang telah dijanjikan di awal, akurat, dan servis diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelanggan yang datang ketempat servis biasanya menginginkan kendaraan yang bermasalah tersebut segera ditangani. Pelanggan akan merasa senang apabila mekanik menyimak dengan baik apa yang menjadi keluhan dan segera memberikan penanganan terhadap kendaraan yang rusak tersebut. Menurut Tjiptono (2002:26) yang menyatakan bahwa daya tanggap yaitu keinginan para *staff* dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Pendapat tersebut juga dipertegas oleh Yazid (2001:108) yang menyatakan bahwa tanggapan adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera.

Aspek daya tanggap yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah pelayanan terhadap daya tanggap yang baik oleh segenap mekanik dan karyawan bengkel, membuat konsumen merasa segala kebutuhan informasinya terhadap permasalahan yang terjadi pada mobil mereka terjawab. Oleh sebab itu mekanik maupun karyawan harus memperhatikan aspek ini yakni dengan kerelaan hati dan tulus ikhlas menjawab segala pertanyaan konsumen. Menurut Haming (2001:9) bahwa daya tanggap (*responsiveness*) sumber daya manusia merupakan aspek yang berisikan 2 dimensi utama, yaitu kemampuan SDM perusahaan jasa yang diminta dan kerelaan atau rasa tulus SDM yang bersangkutan untuk memberikan bantuan kepada konsumen bagaimana memakai jasa itu dengan baik dan tepat. Pendapat tersebut dipertegas oleh Irawan (2003:63) yang mengemukakan bahwa pelayanan yang responsif atau tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front -line staff*. Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan

Pelanggan akan sangat puas pada pelayanan yang diberikan oleh mekanik atau bagian staf administrasi apabila permasalahan kendaraan segera ditanggapi. Respon yang sigap dan cepat dari para mekanik akan membuat konsumen tidak merasa perlu menunggu lama yang mengakibatkan pemborosan waktu. Uraian ini

didukung oleh pendapat Yazid (2001:108) yang menyatakan bahwa standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegeraan dan bukannya didasarkan pada persepsi perusahaan. Jadi, mekanik harus segera memberikan respon yang segera sesuai dengan harapan pelanggan.

Aspek daya tanggap yang juga penting adalah pelayanan melalui telepon. Kendaraan yang mengalami masalah seringkali harus ditinggal di bengkel dalam kurun waktu beberapa hari dan pelanggan membutuhkan informasi terbaru tentang kendaraan tersebut. Dealer servis dalam menyikapi hal ini harus tanggap, ada beberapa cara yang ditempuh oleh bengkel tersebut untuk menginformasikan keadaan terbaru kendaraan para pelanggan, diantaranya pemberitahuan melalui telepon tentang situasi kendaraan terkini. Menurut Irawan (2003:65) menyatakan kepuasan pelanggan dalam hal ketanggapan (*responsiveness*) ini juga seringkali ditentukan melalui telepon. Irawan (2003:66) bahwa dengan mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa aspek ketanggapan dalam jasa servis kendaraan adalah kesegeraan mekanik menangani mobil yang bermasalah, kecepatan bagian administrasi dalam melayani administratif pelanggan, respon mekanik terhadap keluhan dan pertanyaan pelanggan, serta ketanggapan (*responsiveness*) *customer service* dalam menginformasikan /mengadakan kontak dengan pelanggan selama masa servis berlangsung.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pelanggan yang menyervis kendaraan yang bermasalah kepada tempat servis yang dipercayai. Perasaan aman mendorong para konsumen untuk tetap menyervis kendaraan pada satu bengkel saja. Konsumen biasanya lebih mempercayakan servis kendaraan pada mekanik dari dealer resmi meskipun harus membayar lebih mahal, karena perasaan mereka yang lebih aman apabila menggunakan jasa dari dealer yang mempunyai reputasi yang bagus. Melihat

betapa pentingnya keamanan bagi pelanggan dalam jasa servis kendaraan ini maka bengkel yang bersangkutan harus berusaha meyakinkan pelanggan bahwa kendaraan aman berada di dealer tersebut. Menurut Irawan (2003:67) ada empat (4) aspek dari dimensi jaminan, antara lain: keramahan, kompetensi, reputasi, dan keamanan (*security*).

Berdasarkan pendapat tersebut, keramahan adalah salah satu aspek yang paling mudah untuk dilaksanakan namun pada kenyataannya banyak pelanggan yang merasa kecewa karena pelayanan yang kurang ramah. Pelanggan bengkel PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember merupakan orang-orang yang datang ke dealer dengan permasalahan-permasalahan pada mobil mereka. Pelayanan yang ramah akan memberikan nilai positif bagi bengkel tersebut. Di samping keramahan aspek jaminan yang lain yang perlu diperhatikan adalah kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan mekanik dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pelanggan. Pelanggan akan merasa kurang bahkan hilang kepercayaannya apabila mekanik dan karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan.

Aspek jaminan selanjutnya adalah nama baik atau reputasi tempat servis. Nama baik dapat membangun kepercayaan di benak pelanggan. Nama baik tidak begitu saja diperoleh oleh perusahaan namun membutuhkan waktu bertahun-tahun untuk membangun nama baik tersebut di benak konsumen. Nama baik diperlukan jasa bengkel agar konsumen mempercayai bahwa bengkel tersebut telah terpercaya mempunyai reputasi baik.

Aspek jaminan yang terakhir adalah keamanan (*security*) yang biasanya sangat diperhatikan oleh konsumen sebelum mereka akhirnya memutuskan menjadi pelanggan setia bengkel tersebut. Pihak bengkel harus mampu meyakinkan pelanggan bahwa menyervis ditempat tersebut aman. Keamanan dapat diindikasikan dengan kemampuan bengkel dalam menjaga standar kualitas seperti yang dijanjikan. Di samping hal tersebut pelanggan juga merasa aman menyervis di tempat tersebut tanpa merasa takut onderdil yang diberikan palsu. Jadi, keempat aspek tersebut menjadi aspek yang sangat penting agar konsumen merasa mendapat jaminan yang baik dalam menyervis kendaraannya.

Pendapat tentang jaminan juga dikemukakan oleh Haming (2001:9) yang menyatakan bahwa jaminan kepercayaan (*assurance*) perusahaan jasa merupakan faktor yang berkaitan dengan kemampuan pengusaha jasa untuk memberikan jaminan keamanan (*assurance*) kepada pengguna jasa. Pendapat tersebut dipertegas oleh Tjiptono (2002:26) yang menyatakan jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pendapat tentang jaminan ditambahkan oleh Kotler (2000:500) yang menyatakan bahwa ketanggapan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut aspek jaminan yang harus diperhatikan oleh jasa bengkel adalah perasaan aman menyervis ditempat tersebut, pengetahuan dan keahlian mekanik, kesopanan mekanik dalam melayani pelanggan, dan kesediaan mekanik memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan.

4. Bukti Fisik (*Tangible*)

Konsumen yang hendak membeli suatu barang atau jasa pasti pada mulanya tertarik pada apa yang mereka lihat. Begitu pula dengan jasa servis, dimana orang terlebih dahulu akan tertarik apabila secara fisik bangunan tempat servis tersebut terlihat megah dan modern seakan kenampakan fisik itu menunjukkan bahwa tempat servis tersebut berkualitas. Oleh sebab itu aspek fisik ini perlu diperhatikan untuk menarik minat pelanggan. Menurut Haming (2001:9) berkaitan dengan aspek fisik dari jasa meliputi fasilitas yang dipakai dalam pemberian jasa, SDM yang memberikan pelayanan, penampilan dan sarana jasa (antara lain tata letak). Pendapat tersebut juga dipertegas oleh Kotler (2000:500) yang menyatakan bahwa aspek perwujudan (*tangible*) meliputi: penampilan fisik, peralatan, petugas dan materi komunikasi.

Aspek fisik lainnya yang harus diperhatikan perusahaan jasa adalah keseragaman pegawai. Menurut Irawan (2003:58) selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik karyawan karena dengan

seragam yang baik sebuah perusahaan akan mampu memberikan impresi yang positif. Fasilitas yang tak kalah pentingnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah fasilitas brosur yang ditawarkan oleh perusahaan. Dealer servis biasanya menyediakan brosur semacam ini untuk memberitahukan tentang paket hemat yang ditawarkan, dengan adanya brosur tersebut pelanggan akan mengetahui informasi terbaru perusahaan. Menurut Irawan (2003:59) brosur dan leaflet yang dipajang akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa aspek fisik (*tangible*) yang perlu diperhatikan oleh dealer antara lain: kenampakan gedung yang bagus, kecanggihan peralatan, mekanik yang berseragam, fasilitas ruang tunggu dan brosur paket hemat yang disediakan.

5. Empati (*Empathy*)

Pelanggan merasa nyaman dan terkesan apabila karyawan dan mekanik yang ada di bengkel tersebut melayani segala kebutuhan mereka dengan sikap ramah dan bersahabat. Empati merupakan sentuhan yang dapat diberikan secara langsung. Pernyataan tersebut dipertegas oleh pendapat Haming (2001:11) yang menyatakan empati dalam proses interaksi merupakan faktor yang langsung bersentuhan dengan perasaan pelanggan.

Pelanggan untuk kendaraan bermotor biasanya mempercayakan servis kendaraanya hanya pada satu tempat servis. Hal tersebut dikarenakan biasanya mekanik pada dealer langganan sudah mengetahui seluk beluk mesin, pernah terjadi apa dengan mesin tersebut atau kerusakan yang pernah timbul. Pengetahuan dari mekanik terhadap mesin mendorong konsumen untuk tidak berpindah-pindah tempat servis. Menurut Irawan (2003:74) pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan kalau setiap karyawan perusahaan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan ini dalam hatinya. Jadi, pelayanan yang berempati diperlukan untuk memenuhi kenyamanan pelanggan dengan cara mengetahui kebutuhan spesifiknya sehingga pelanggan merasa kebutuhannya diperhatikan.

Pihak Bengkel di samping memahami kebutuhan spesifik dari pelanggan juga mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik dengan jalan membekali mekaniknya agar terlatih dan memiliki ketrampilan berempati sebagai upaya mengenali kebutuhan pelanggan. Menurut Haming (2001:9) dalam usaha membangun empati ini, maka petugas yang melayani harus sudah dilatih dan dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah dalam menyapa pelanggan dan ikhlas memberikan bantuan yang yang dibutuhkan oleh segenap pelanggan.

Aspek penting lainnya yang merupakan bagian dari empati adalah kemudahan pelanggan menghubungi pihak dealer servis. Kemudahan untuk menghubungi suatu dealer servis merupakan salah satu komponen yang dapat memuaskan keinginan pelanggan terhadap dealer servis tersebut. Menurut Tjiptono (2002:26) empati meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Jadi, pelanggan akan merasa kecewa apabila mereka kesulitan menghubungi bengkel untuk memperoleh informasi tentang kendaraan yang sedang diservis. Beberapa bengkel ada yang kurang memperhatikan hal ini sehingga ketika pelanggan membutuhkan informasi mereka tidak mendapat jawaban karena kesulitan menghubungi bengkel tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berempati harus diperhatikan oleh perusahaan jasa untuk memuaskan pelanggan. Cara yang dapat ditempuh oleh pihak bengkel berkaitan dengan dimensi empati antara lain: memahami kebutuhan pelanggan, mekanik memahami riwayat kerusakan mesin, dan pelanggan mudah melakukan kontak /menghubungi bengkel untuk mengetahui kondisi kendaraan yang sedang diservis.

2.2.5 Dasar Teori Kepuasan Pelanggan

Keberhasilan suatu perusahaan adalah tergantung pada bagaimana pelanggan tetap setia menggunakan produk mereka. Kesetiaan terhadap suatu jasa timbul apabila jasa yang diterima sama atau melampaui harapannya. Pelanggan yang datang ke tempat servis adalah orang yang memiliki permasalahan dengan

kendaraan dan mengharapkan pelayanan yang terbaik. Pelanggan merupakan komponen penting bagi kelangsungan perusahaan. Berbagai macam pakar memberikan definisi tentang pelanggan itu sendiri. Menurut Sugiarto (1999:33) pelanggan adalah orang yang kepada perusahaan dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Definisi tentang pelanggan juga dikemukakan Bean (dalam Kotler, 1994:28) yang menyatakan bahwa pelanggan adalah orang yang membawa keinginan dan tugas perusahaan untuk memenuhinya dengan sama-sama menguntungkan. Jadi, dapat disimpulkan pelanggan adalah orang-orang yang mendatangi bengkel dengan tujuan untuk memperbaiki kendaraannya yang rusak dan diharapkan bengkel tersebut mampu menyelesaikan permasalahan sehingga pelanggan merasa puas dan tempat servis mendapat keuntungan dengan jasa perbaikan tersebut.

Konsumen akan mendatangi tempat servis itu kembali apabila dia merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan bisa berasal dari kinerja karyawan. Menurut Teddi (dalam Setiono, 1995:40) bahwa secara tradisional pengertian kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Menurut Engel, Blackwell dan Miniare (dalam Setiono, 1995:40) bahwa nilai kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan penilaian purna pembelian dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan atau melampaui harapan pelanggan. Pendapat tersebut dipertegas oleh Schraars (dalam Tjiptono, 2000:24) yang menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Tjiptono (2000:24) mengemukakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa servis dapat ditentukan oleh beberapa aspek antara lain: pembelian ulang, penginformasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan loyalitas pelanggan.

1. Pembelian Ulang

Konsumen yang merasa puas dengan jasa servis yang diterima akan membuatnya ingin kembali menikmati jasa di bengkel tersebut. Hal tersebut akan menguntungkan karena pembelian ulang tersebut akan meningkatkan laba perusahaan. Uraian tersebut dipertegas oleh Alma (1998:231) yang menyatakan bahwa dengan adanya kepuasan akan terjadi pembelian ulang, beberapa banyak frekwensi pembelian ulang akan meningkatkan laba perusahaan.

Keinginan untuk menyerviskan ulang kendaraan di satu bengkel terjadi apabila pelanggan merasa pelayanan yang disajikan oleh bengkel sama atau melebihi harapan sehingga mereka ingin kembali menggunakan jasa servis tersebut namun apabila tidak puas mereka akan cenderung beralih ke bengkel lain atau memutuskan tidak kembali menggunakan jasa bengkel tersebut.

2. Informasi dari Mulut ke Mulut (*Word of Mouth*)

Konsumen memperoleh informasi tentang suatu jasa servis salah satunya dengan adanya informasi yang disampaikan oleh pihak lain. Menurut Kotler (2000:496) para konsumen jasa biasanya lebih bergantung pada promosi dari mulut ke mulut daripada iklan. Jadi, tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen memperoleh informasi tentang jasa melalui pengalaman orang lain yang telah menikmati jasa tersebut. Pendapat tersebut dipertegas oleh Haming (2001:10) yang menyatakan bahwa konsumen memakai jasa yang disediakan sangat puas dan merasakan sesuatu yang spesial kemudian mereka menceritakan kepada teman sejawat sehingga menjadi legenda atau cerita dari mulut ke mulut mengenai keutamaan mutu pelayanan yang diterima. Jadi, apabila konsumen merasa puas dengan jasa yang diterima akan membuat konsumen menceritakan keutamaan jasa tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan pelanggan servis yang merasa puas dapat menjadi perantara untuk mempromosikan kepada kerabat dan rekanan bahwa jasa servis yang diterimanya sangat memuaskan. Apabila tidak puas dengan servis yang diterimanya mereka dapat menceritakan ketidakpuasan kepada pihak lain untuk mengurangi kejengkelan tersebut. Oleh sebab itu pelanggan memegang peranan yang sangat untuk mendatangkan pelanggan servis yang baru bahkan menghancurkan reputasi bengkel dengan informasi yang disebarkannya berkaitan dengan servis yang diterimanya.

3. Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan suatu perusahaan jasa akan melaksanakan pembelian ulang sehingga akhirnya memutuskan untuk menjadi pelanggan setia jasa tersebut. Menurut Tjiptono (2002:40) pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia. Pendapat tentang loyalitas pelanggan juga dikemukakan oleh Kotler (2000:503) yang menyatakan bahwa pelanggan yang keluhannya diselesaikan dengan baik seringkali menjadi lebih setia daripada pelanggan yang tidak pernah dipuaskan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan loyal menggunakan jasa servis suatu bengkel apabila bengkel tersebut mampu menyajikan pelayanan yang memuaskan. Loyalitas pelanggan juga timbul karena keluhan yang mereka rasakan berkaitan dengan kerusakan kendaraan selalu dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan.

2.2.6 Dasar Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

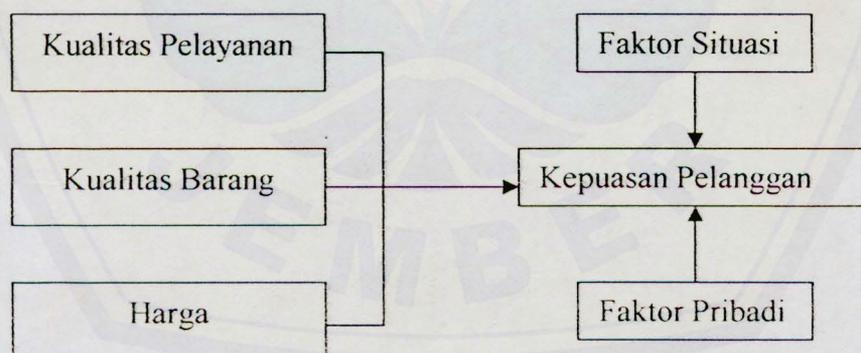
Pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan dalam agar dapat bersaing harus mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas. Pengertian kualitas itu sendiri menurut Haming (2001:9) adalah merupakan kemampuan suatu produk memberikan kepuasan kepada pemakainya. Jadi, semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh konsumen atas pemakaian barang dan jasa mengindikasikan produk tersebut semakin bermutu.

Pelanggan yang merasa puas akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Menurut Setiono (1995:41) pelanggan akan membeli ulang suatu produk baik barang ataupun jasa apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jadi, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang memenuhi dimensi mutu jasa antara lain: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati agar pelanggan merasa puas. Pendapat tersebut dipertegas oleh Tjiptono (2000:26) bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli. Pendapat serupa dikemukakan oleh Kotler

(2000:498) yang menyatakan bahwa sebuah perusahaan jasa dapat memegang persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan. Jadi, pelayanan berkualitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan faktor penting bagi perkembangan perusahaan.

Servis kendaraan merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa mempunyai pelanggan yang besar dan beraneka karakteristik. Pelanggan akan loyal menyervis kendaraan apabila dealer servis tersebut memberikan pelayanan yang terbaik bagi servis kendaraan tersebut. Pelanggan merasa puas akan berdampak positif bagi bengkel karena untuk masa yang akan datang mereka akan menyervis ulang, menginformasikan kepada orang lain dan menjadi pelanggan yang setia di bengkel tersebut. Menurut Yazid (2000:19) sama seperti produk, maka kualitas pelayanan merupakan *driver* kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berikut disajikan gambar bentuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

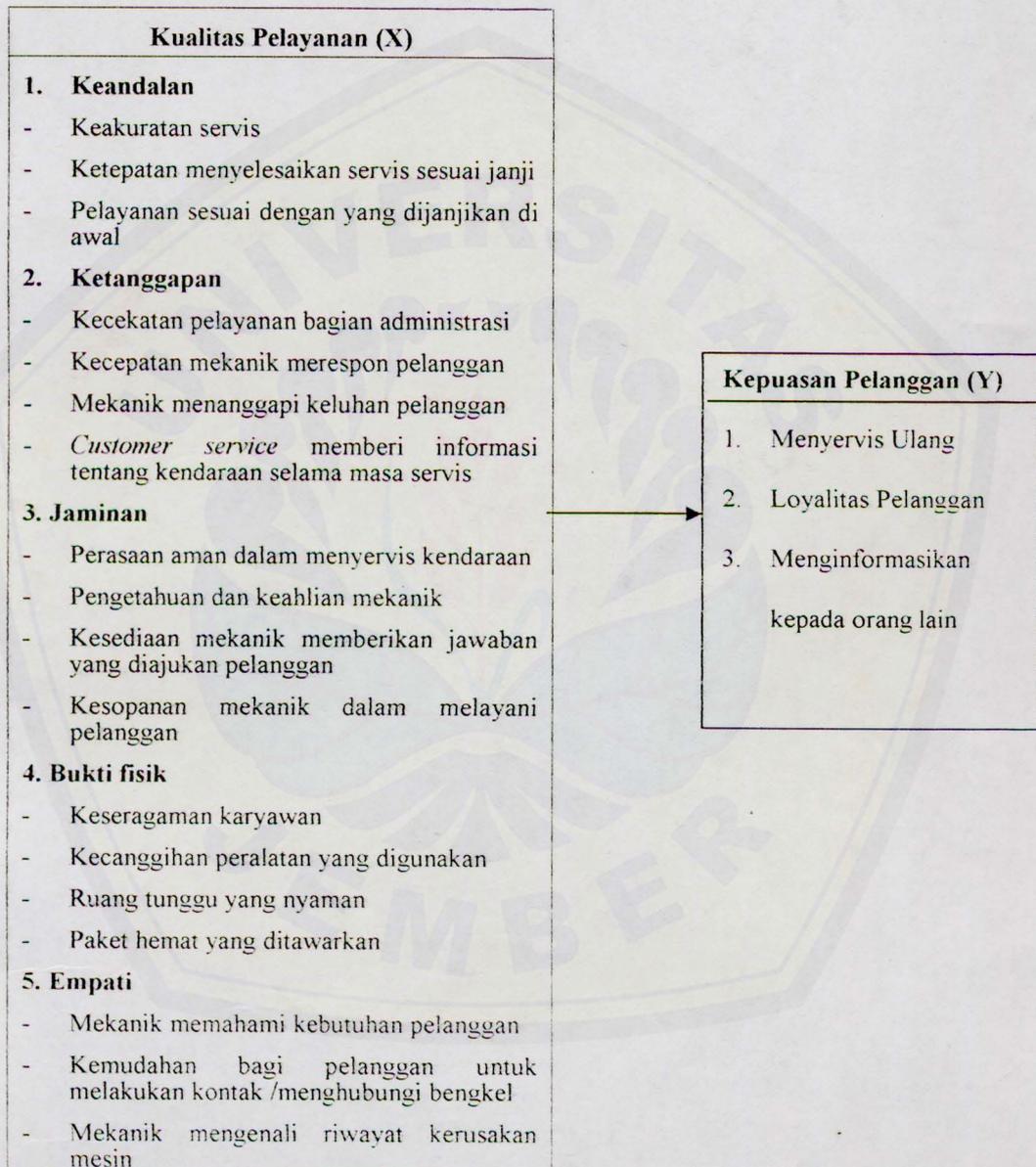


Gambar 2.3 Model Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Zeithaml dan Bitner (dalam Suhartanto, 2001:43)

Berdasarkan gambar 2.3 diketahui bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas barang, harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Penelitian kali ini hanya menitikberatkan pada pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati. Berdasarkan konsep teori tersebut maka konsep pemikiran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.4 Pengaruh Lima Penentu Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

2.3 Hipotesis

1. Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
2. Diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang metode penelitian. Metode penelitian merupakan metode yang digunakan oleh peneliti sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian. Pedoman penelitian digunakan oleh peneliti untuk memperoleh suatu hipotesis berdasarkan fakta dan kondisi yang ada di lapangan. Adapun yang dibahas dalam metodologi penelitian meliputi: rancangan penelitian, metode penentuan daerah penelitian, metode penentuan populasi dan sample, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif di mana permasalahan yang ada diselesaikan dengan analisis statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Di samping itu penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui variabel yang di antara kelima komponen kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive* yaitu peneliti menentukan satu lokasi untuk melaksanakan penelitian yakni di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

Tempat tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena beberapa pertimbangan antara lain:

- sarana transportasi menuju ketempat tersebut mudah karena terletak dekat dengan jalan raya,
- PT. Mayang Sari Berlian motor merupakan satu-satunya dealer resmi kendaraan Mitsubishi di Kota Jember.

3.3 Metode Penentuan Responden

Responden yang digunakan oleh peneliti ini harus memenuhi kriteria seperti yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya yakni:

1. pengguna jasa servis kendaraan Mitsubishi tersebut tidak sedang dalam masa layanan garansi,
2. pelanggan tersebut adalah orang yang sedang melaksanakan servis langsung saat penelitian,
3. servis yang dilakukan adalah perbaikan yang berhubungan dengan kerusakan mesin,
4. pengguna jasa servis tersebut merupakan pelanggan yang telah menggunakan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember lebih dari dua kali servis.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen servis jumlah pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sekitar 1213 orang. Jumlah tersebut dapat digunakan peneliti untuk menentukan besarnya sampel yang akan diambil dalam penelitian.

Peneliti kali ini menggunakan teknik *accidental sampling*, artinya sampel yang diambil oleh peneliti adalah pelanggan bengkel di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember yang kebetulan sedang melaksanakan servis pada saat penelitian berlangsung. Penentuan besarnya sampel menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Slovin dalam Djaja, 2002:19)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N= jumlah pelanggan

e = Persen kelonggaran untuk kesalahan pengambilan sampel

1 = Konstanta

Berdasarkan rumus tersebut maka penghitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{1213}{1 + 1213(0.10)^2}$$
$$n = 92,38$$

Berdasarkan penghitungan tersebut maka dengan jumlah pelanggan sekitar 1213 maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian kali ini sebanyak 100 orang responden.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai definisi operasional variabel yang terdapat pada penelitian. Ada dua variabel dalam penelitian ini yang pertama adalah variabel bebas yakni kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati, dan variabel yang kedua merupakan variabel terikat yakni kepuasan pelanggan yang menyervis kendaraannya di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

3.4.1 Dimensi Kualitas pelayanan

Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati. Dimensi-dimensi ini akan digunakan oleh peneliti sebagai pengukur kepuasan pelanggan di Mayang Sari Berlian Motor Jember.

1. Keandalan

Keandalan merupakan salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yang memegang peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Keandalan yang

ada di bengkel tersebut meliputi keakuratan dan ketepatan servis yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Adapun indikator dimensi keandalan.

1. Keakuratan servis yakni kemampuan mekanik untuk menyervis dengan benar dan tepat pada kerusakan kendaraan sehingga kondisi kendaraan menjadi lebih baik setelah diservis,
2. Ketepatan mekanik dalam menyelesaikan servis kendaraan sesuai waktu yang dijanjikan,
3. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan diawal yakni memberikan pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan awal antara pelanggan dengan mekanik,

2. Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dealer servis resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember untuk segera merespon atau memberikan daya tanggap terhadap pelanggan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan kondisi kendaraan yang diservis.

Adapun indikator dalam dimensi daya tanggap adalah sebagai berikut.

1. Kecepatan pelayanan bagian administrasi dalam menyelesaikan administrasi servis dengan segera,
2. Mekanik segera menangani mobil yang rusak sesuai urutan kedatangan,
3. Mekanik menanggapi atau merespon keluhan-keluhan pelanggan berkaitan dengan permasalahan kendaraannya,
4. *Customer service* memberikan informasi tentang kondisi kendaraan yang sedang diservis yakni dengan mengadakan kontak dengan pelanggan melalui pesawat telepon.

3. Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember dalam memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya kepada pelanggan. Pelanggan yang menyervis kendaraan di Mayang Sari Berlian Motor karena pelanggan yang percaya pada jaminan yang diberikan.

Adapun indikator yang terdapat dalam dimensi jaminan antara lain:

1. perasaan aman menyervis kendaraan ditempat tersebut tanpa ada perasaan takut, was-was berkaitan dengan penggantian atau pencurian onderdil kendaraan dan adanya jaminan keamanan servis lainnya,
2. pengetahuan dan keahlian mekanik dalam menyervis kendaraan,
3. memberikan jawaban yang baik atas pertanyaan dari pelanggan sehingga menjadi paham dengan permasalahan yang berkaitan dengan kerusakan kendaraan,
4. pelanggan dilayani dengan sopan oleh mekanik dan bagian administrasi.

4. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan bukti yang dapat dilihat oleh pelanggan baik berupa bangunan, peralatan yang digunakan saat servis, seragam yang dikenakan mekanik serta ruang tunggu yang disediakan untuk pelanggan yang menyervis di tempat tersebut.

Adapun indikator yang terdapat pada bukti fisik meliputi:

1. mekanik dan karyawan yang memakai seragam kerja sehingga tampak rapi dan terkoordinasi,
2. peralatan servis yang digunakan memadai dan lengkap sesuai dengan kebutuhan,
3. kondisi ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta dilengkapi dengan fasilitas bacaan, AC, televisi 29 inci, dan ruang tunggu untuk pelanggan yang merokok (*smoking area*),
4. brosur (paket hemat) yang ditawarkan oleh dealer servis,
5. bentuk fisik gedung yang bagus.

5. Empati

Empati merupakan sikap dari seluruh karyawan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember dalam memahami kebutuhan pelanggan. Di samping itu mekanik dapat mengenali dan mengetahui riwayat permasalahan pada kendaraan yang diservis serta kemudahan pelanggan dalam mengakses atau menghubungi dealer.

Adapun indikator yang terdapat dalam dimensi empati antara lain:

1. Mekanik memahami kebutuhan pelanggan misal mekanik telah mengetahui kebiasaan pelanggan antara lain apakah pelanggan tersebut biasa menggunakan suku cadang yang disediakan bengkel ataukah pelanggan tersebut membeli sendiri di luar,
2. kemudahan melakukan kontak atau menghubungi dealer untuk mengecek keadaan kendaraan yang diservis,
3. mekanik telah paham, mengenali dan mengetahui riwayat atau permasalahan pada kendaraan.

3.4.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan yang telah melaksanakan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut:

1. pembelian ulang,
2. loyalitas pelanggan,
3. informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

3.5 Sumber dan Metode pengumpulan data

3.5.1 Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua data yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data mengenai kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati yang didapat dari responden melalui penyebaran angket dan observasi secara langsung di lapangan.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari catatan dokumen-dokumen yang ada di Dealer servis Mayang Sari Berlian Motor Jember. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer penelitian.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan pada penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Metode Angket

Menurut Umar (2002:167) teknik menggunakan angket (kuesioner) adalah cara pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas jawaban yang telah disediakan. Jadi, metode angket merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh jawaban yang diajukan kepada responden melalui pertanyaan-pertanyaan angket.

Angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup yakni peneliti telah menyediakan pilihan jawaban bagi responden. Pernyataan tersebut didasarkan atas pendapat Umar (2002:167) yang menyatakan bahwa angket bersifat tertutup jika alternatif jawaban telah disediakan. Jadi, angket tertutup adalah jenis angket dimana peneliti telah menyediakan jawaban pada setiap daftar pertanyaan.

b. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang ditempuh peneliti melalui observasi secara langsung ke tempat penelitian yakni PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Metode observasi digunakan untuk mengetahui keadaan serta aktivitas yang sedang berlangsung di dealer servis Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

c. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain (Umar, 2002:169). Jadi, Metode Wawancara digunakan peneliti sebagai salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dengan pimpinan dealer servis dan pelanggan dealer servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

d. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi dilaksanakan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Dokumen tersebut bisa berupa catatan, denah lokasi, struktur organisasi serta jumlah karyawan.

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi: editing, skoring, dan tabulasi.

a. Editing

Editing adalah kegiatan awal yang dilakukan setelah data terkumpul. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang terdapat di dalam sampel. Menurut Arikunto (1996:240) menyatakan bahwa langkah-langkah pengecekan meliputi:

1. mengecek data dan kelengkapan identitas pengisi,
2. mengecek kelengkapan data,
3. mengecek macam isian,
4. mengecek kejelasan jawaban,
5. mengecek relevansi jawaban.

b. Skoring

Langkah selanjutnya setelah dilakukan proses editing terhadap data yang diperoleh adalah kegiatan skoring. Skoring merupakan kegiatan memberikan skor tertentu terhadap data yang telah diberi kode. Dalam penelitian kali ini, kriteria yang digunakan dalam skoring adalah sebagai berikut:

1. jawaban A diberi skor 3 (tiga),
2. jawaban B diberi skor 2 (dua),
3. jawaban C diberi skor 1 (satu).

c. Tabulasi

Tabulasi dilakukan dengan cara memasukkan data yang telah diberi skor tertentu pada tabel tertentu seperti kriteria yang telah tersebut di atas sehingga diperoleh data dari variabel yang akan diteliti. Data yang telah ditabulasikan tersebut kemudian dianalisis.

3.6.2 Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu analisis non statistik (deskriptif) dan analisis dengan menggunakan perhitungan statistik (analisis inferensial).

a. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan keadaan lapangan secara deskriptif dengan menginterpretasikan hasil dari tabulasi data. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mendukung hasil analisis penelitian sehingga dapat dijadikan penjelasan yang lebih terperinci terhadap hasil temuan dalam penelitian.

b. Analisis Inferensial

Analisis ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti. Adapun langkah- langkah dalam analisis ini, meliputi:

1. Persamaan garis regresi linier berganda

Persamaan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

Bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + ei$$

(Atmaja,1997:341)

Keterangan:

Y : Variabel terikat

a : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi X_1

b_2 : Koefisien regresi X_2

b_3 : Koefisien regresi X_3

b_4 : Koefisien regresi X_4

b_5 : Koefisien regresi X_5

X : Variabel bebas

ei : Variabel yang tidak diteliti

2. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis ini untuk menguji signifikansi garis regresi. Rumus analisis varian garis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \sqrt{\frac{a_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y + a_3 \sum X_3 Y + a_4 \sum X_4 Y + a_5 \sum X_5 Y}{\sum Y^2}}$$

(Hadi,1994:25)

3. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember secara simultan atau bersamaan.

Bentuk persamaan uji F adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

(Atmaja,1997:348)

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

K : Banyaknya variabel bebas

n : Banyaknya responden

Kesimpulan:

1. Jika $F_{hit} \geq F_{tab}$ maka H_a diterima, berarti ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
2. Jika $F_{hit} < F_{tab}$ maka H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.

4. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis kedua, yakni untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Persamaan tersebut dapat dirumuskan:

$$t_{\text{hit}} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

(Atmaja, 1997:346)

Keterangan:

b_i : Koefisien regresi partial X_1

s_{b_i} : *Standar error* dari koefisien regresi

Kesimpulan:

- Jika $t_{\text{hit}} \geq t_{\text{tab}}$ maka H_a diterima
- Jika $t_{\text{hit}} < t_{\text{tab}}$ maka H_a ditolak



**BAB IV
PEMBAHASAN**

4.1 Data Utama

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan di dealer servis Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember yang memenuhi syarat antara lain: penyervis adalah pengguna kendaraan Mitsubishi yang tidak sedang dalam masa garansi, servis yang dilaksanakan adalah servis yang berhubungan dengan kerusakan mesin dan pengguna jasa servis tersebut merupakan pelanggan yang telah menggunakan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember lebih dari dua kali. Responden dalam penelitian kali ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Berikut ini adalah gambaran umum responden menurut klasifikasi kepemilikan kendaraan, umur dan jenis kendaraan yang diservis.

1. Kepemilikan Kendaraan

Berdasarkan hasil penyebaran angket diperoleh gambaran kepemilikan kendaraan reponden yang melaksanakan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sebagai berikut.

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden menurut Kepemilikan

No	Jenis Kepemilikan	Jumlah
1	Pemilik	44
2	Bukan Pemilik	56
Jumlah		100

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan table 4.1 diketahui bahwa penyervis yang dijadikan responden dalam penelitian kali ini berjumlah 100 orang dengan perincian kepemilikan, yakni 44 orang merupakan pemilik yang menyerviskan sendiri sedangkan sisanya sebanyak 56 orang adalah sopir yang diserahi tugas untuk menyerviskan kendaraan. Sopir yang dijadikan responden oleh peneliti dengan asumsi sopir tersebut adalah sopir kendaraan niaga perorangan dan perusahaan sedangkan sopir

untuk kendaraan pribadi perorangan non niaga tidak diambil sebagai responden. Pertimbangannya karena sopir untuk kendaraan niaga biasanya lebih tahu kondisi kendaraan karena disertai tanggung jawab terhadap kondisi kendaraan oleh majikan atau perusahaan tempat bekerja. Sopir untuk kendaraan niaga perusahaan pada umumnya disertai tanggung jawab sepenuhnya oleh perusahaan sedangkan pada kendaraan niaga perorangan, majikan memang masih menyempatkan untuk mengecek keadaan kendaraan namun biasanya mereka lebih sibuk menangani usahanya sehingga untuk masalah servis dipercayakan pada sopir yang sehari-hari mengemudikan kendaraan sehingga lebih mengetahui kondisi kendaraan.

2. Umur

Klasifikasi responden berdasarkan umur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden menurut Umur

No	Umur	Jumlah
1	20-26	19
2	27-33	28
3	34-40	29
4	41-47	11
5	48-54	8
6	55-62	5
Jumlah Total		100

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor mayoritas berusia antara 20-40 tahun. Pada usia tersebut pengemudi kendaraan biasanya memiliki kualitas dan stamina kendaraan yang lebih baik. Hal tersebut sangat penting terutama bagi pengemudi kendaraan niaga. Perusahaan niaga biasanya mempunyai kebijakan mempekerjakan sopir pada rentangan usia tersebut agar distribusi barang berjalan lancar karena kualitas dan stamina kendaranya lebih baik. Sedangkan pada kendaraan niaga perorangan, memang tidak ada standar umur yang ditetapkan untuk sopir namun umumnya pengusaha lebih menyukai sopir dengan rentangan usia tersebut karena alasan serupa.

3. Jenis Kendaraan Responden

Jenis kendaraan yang diserviskan oleh pelanggan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Tabel Jenis Kendaraan yang Diservis

Jenis Kendaraan	Jumlah
L-300	32
Colt deasel	29
Kuda	11
Kuda Grandia	5
Eterna	9
Fuso Fikter	6
Truk	6
Lancer	1
Kuda Diamond	1
Jumlah Kendaraan	100

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasar tabel 4.3 diketahui jenis kendaraan Mitsubishi yang diserviskan di PT. Mayang Sari Berlian Motor mayoritas adalah kendaraan niaga, seperti: L-300, colt deasel, truk dan fuso fikter sejumlah 73 kendaraan. Sedangkan jenis kendaraan lain yang diservis sejumlah 27 kendaraan adalah jenis kendaraan pribadi, seperti: eterna, kuda, kuda grandia, lancer dan kuda diamond. Rincian yang tersaji pada tabel 4.1 menyebutkan sejumlah 56 orang merupakan sopir kendaraan yang disuruh menyervis oleh majikan atau perusahaan tempat mereka bekerja sedangkan 44 penyervis merupakan pemilik yang datang untuk menyervis kendaraan mereka sendiri.

4.2 Data Pelengkap

4.2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Dealer servis resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember merupakan salah satu group dealer resmi dari distributor kendaraan Mitsubishi PT. Krama Yudha Tiga Berlian yang merupakan distributor kendaraan Mitsubishi di Indonesia. PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sendiri merupakan anak cabang dari PT. Sumatera Berlian Motor Medan. Sebagai pemegang *Authorized Dealer of Mitsubishi Motor* PT. Mayang Sari Berlian Motor memiliki klasifikasi usaha antara lain: penjualan kendaraan Mitsubishi (*sale*) segala tipe, penjualan

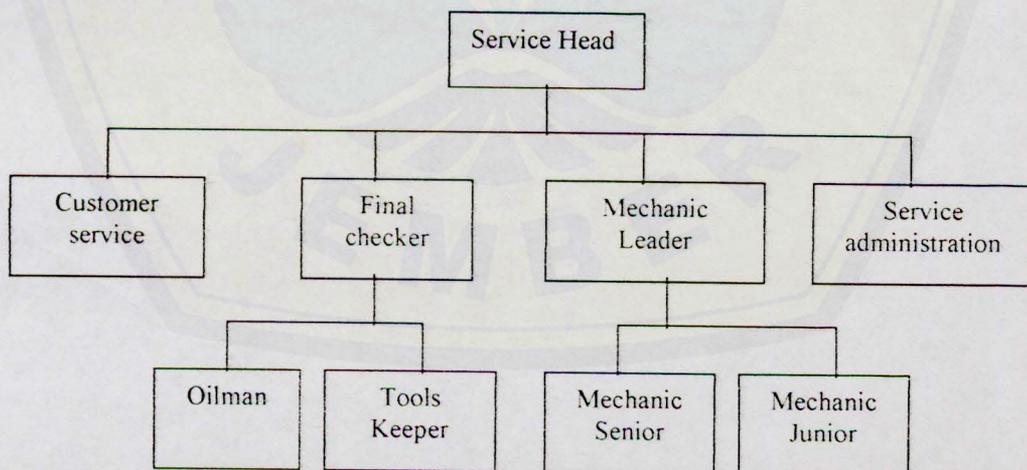
suku cadang (*spare part*) asli untuk kendaraan Mitsubishi dan menerima jasa servis (*service*) baik kendaraan Mitsubishi maupun kendaraan non Mitsubishi.

Pengguna servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember beragam namun berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui wawancara dengan pimpinan bengkel di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember, Ibu Diah Rengganis, menyatakan bahwa mayoritas pengguna jasa bengkel adalah kendaraan niaga. Beliau menyebutkan hampir 70% pangsa servis PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember adalah kendaraan niaga yang dipakai untuk kegiatan usaha oleh pemiliknya.

PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember terletak di Jalan Gajah Mada no.224A Jember dengan batas sebagai berikut:

- Utara : Perkampungan warga sekitar
- Selatan : Jalan Raya Jember
- Barat : Bank Indonesia
- Timur : PT. Ledok Kombo

1. Struktur Organisasi Bengkel



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Servis di PT Mayang Sari Berlian Motor Jember

Sumber: PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Tahun 2004

Keterangan:

1. Service Head

- a. sebagai penanggung jawab tertinggi atas seluruh kegiatan servis (*service departement*),
- b. mempertanggungjawabkan manajemen servis kepada pimpinan, merencanakan program kerja,
- c. mengontrol operasi servis sehari-hari,
- d. memeriksa /mengesahkan laporan administrasi *workshop*,
- e. menganalisa dan membuat evaluasi pemasukan dan pengeluaran,
- f. mengadakan koordinasi kerja yang baik.

2. Final Checker

- a. bertanggungjawab penuh pada *service head*,
- b. sebagai pemeriksa awal dari setiap kendaraan yang masuk bengkel dan memberitahukan pada *front lady* tentang jenis-jenis perbaikan yang dilakukan untuk membuka *work order* perbaikan,
- c. sebagai pemeriksa akhir dari setiap kendaraan yang telah selesai diperbaiki apakah sesuai dengan permintaan *customer service* dan menyerahkan ke *front lady* agar WO (*work order*) ditutup,
- d. mendistribusikan WO (*work order*) perbaikan pada *leader* untuk diteruskan ke mekanik,
- e. bertanggungjawab pada mutu perbaikan di bengkel,
- f. memeriksa isi *caddy* dari setiap grup setiap hari senin dan melaporkan ke *service head* untuk diteruskan ke *bussines manager* setiap ada isi *caddy* yang rusak atau hilang,
- g. bertanggungjawab atas kendaraan inventaris yang pengecekannya dilakukan setiap hari Sabtu dan melaporkan ke *service head* untuk diteruskan *bussines manager* apabila ada kendaraan inventaris yang memerlukan perbaikan,
- h. hal-hal lain yang dianggap perlu yang berkaitan dengan pelayanan *workshop*.

3. Service Advisor /Instructure

- a. bertanggungjawab penuh pada *service head*,

- b. bertanggungjawab dan melakukan pengawasan terhadap aktivitas *customer service* dan *front lady* dan juga sebagai penghubung antara *customer service* dengan *leader* dan *final checker*,
- c. membuat estimasi biaya perbaikan sesuai dengan permintaan *customer*,
- d. membantu tugas *final checker* dalam melakukan pengecekan kendaraan awal dan akhir,
- e. mengusulkan, merencanakan dan menjalankan program *marketing service*,
- f. menjalankan dan mengkoordinir pelaksanaan servis keliling (*home service*),
- g. merencanakan dan melaksanakan program *in house training*, *trouble shooting discussion* untuk semua personil servis dan *training product knowledge* untuk *sales counter*,
- h. membuat klaim PQR WSC (*Waranty Service Claim*) ke PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor dan diteruskan ke administrasi servis dan diketahui oleh *service head*,
- i. Lain-lain yang dianggap perlu yang berkaitan dengan *marketing service*, *customer service* dan pelatihan sebagai penanggung jawab tertinggi atas seluruh kegiatan servis (*Service Departement*),
- j. mempertanggungjawabkan *management sevice* kepada pimpinan, merencanakan program kerja,
- k. mengontrol operasi servis sehari-hari,
- l. memeriksa /mengesahkan laporan administrasi *workshop*,
- m. menganalisa dan membuat evaluasi pemasukan dan pengeluaran,
- n. mengadakan koordinasi kerja yang baik.

4. *Front Lady*

- a. bertanggungjawab penuh pada *service advisor*,
- b. membuka dan menutup WO (*work order*),
- c. mengisi lembar kerja dari *mechanic control* secara lengkap dan konsisten sehari-hari,
- d. tidak diperkenankan memberikan kredit pada pelanggan bengkel tanpa persetujuan *service head*,

- e. menginformasikan kepada pelanggan tentang harga suku cadang (*spare part*) yang harus diganti,
- f. mengarahkan pelanggan yang ada di bengkel untuk menunggu di ruang tunggu,
- g. membuat laporan tentang pekerjaan yang bermasalah dan keluhan (*complain*) dari pelanggan secara tertulis setiap waktu kejadian bersama *service advisor* untuk diteruskan ke *service head*,
- h. mengisi data pelanggan yang datang ke bengkel dalam *customer control card*,
- i. melaporkan produktifitas, efisiensi kerja mekanik, profitabilitas bengkel dan *service rate workshop* bersama *service advisor*,
- j. hal-hal yang dianggap perlu yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan di *front office*.

5. *Service Administrasi /chasier*

- a. bertanggung jawab sepenuhnya kepada *service head*,
- b. menerima pembayaran dari pelanggan bengkel yang sudah selesai perbaikannya dan menyetor pada kasir setiap waktu,
- c. membuat laporan harian penjualan servis dan laporan harian pendapatan ongkos kerja dari masing-masing mekanik,
- d. membuat laporan harian stok oli,
- e. membuat laporan harian ke group dan laporan bulanan ke PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor,
- f. mengirimkan klaim *free service* ke PT. Krama Tiga Berlian Motor setiap bulannya dan mengirimkan klaim untuk PQR (*product quality report*) ke PT. Krama Tiga Berlian Motor apabila ada kendaraan baru yang rusak,
- g. membuka faktur untuk penjualan servis,
- h. mengontrol piutang bengkel yang sudah jatuh tempo untuk diteruskan ke kolektor penagihannya,
- i. membuat dan mengirim surat untuk keperluan bengkel,
- j. lain-lain yang dianggap perlu yang berkaitan dengan administrasi surat menyurat dan laporan.

6. *Customer Service*

- a. bertanggungjawab sepenuhnya kepada *service advisor*,
- b. melakukan kunjungan ke pelanggan bengkel dan mencari pelanggan bengkel,
- c. membantu *front lady* pada saat kondisi bengkel ramai, membuka dan menutup WO (*work order*) serta melayani kebutuhan pelanggan dan mekanik,
- d. melayani pelanggan yang ada di bengkel dengan ramah,
- e. mengirim surat kepada pelanggan yang memperbaiki kendaraannya di bengkel setelah satu minggu untuk mengetahui hubungan tindak lanjut,
- f. mengirim surat ke pelanggan yang telah membeli kendaraan baru untuk melakukan *free service*,
- g. melakukan aktivitas kunjungan rutin ke pelanggan bengkel berdasarkan data yang ada di *customer control card*,
- h. mencari pelanggan baru bengkel,
- i. memberikan laporan hasil kunjungan pelanggan setiap ada kunjungan dan diserahkan pada *service advisor*.

7. *Mechanic Leader*

- a. bertanggung jawab sepenuhnya pada *final checker*,
- b. bertanggung jawab terhadap kualitas kerja mekanik yang berada di grupnya,
- c. mendistribusikan WO (*work order*) perbaikan pada mekanik berdasarkan giliran dan menjelaskan proses kerja,
- d. memeriksa kembali kondisi *spare part* yang minta diganti oleh mekanik apakah memang waktunya untuk diganti,
- e. sebagai pemeriksa akhir dari hasil kerja mekanik yang berada di grupnya sebelum kendaraan diserahkan ke *final checker* untuk di tes akhir,
- f. membantu *front office* untuk membuka WO (*work order*) perbaikan atau melayani pelanggan apabila bengkel ramai,
- g. memimpin *house keeping* setiap hari.

8. *Mechanic*

- a. bertanggungjawab sepenuhnya kepada leader,

- b. mengerjakan perbaikan kendaraan sesuai yang tertulis di WO (*work order*) perbaikan,
- c. melaporkan pada *leader* apabila ada pekerjaan yang memerlukan penggantian suku cadang,
- d. melaporkan pada *leader* untuk diteruskan ke *front office* apabila ada tambahan pekerjaan yang diminta pelanggan,
- e. setelah selesai perbaikan wajib menuliskan pada WO (*work order*) dan menyerahkan pada *front office*,
- f. bertanggungjawab pada isi *caddy* baik jumlahnya, perawatannya, dan kebersihannya,
- g. wajib mengikuti senam pagi dan *morning speech*,
- h. wajib *house keeping* setiap hari.

Jenjang pendidikan dan masa kerja mekanik di PT. Mayang Sari Berlian

Motor Jember dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Pendidikan dan Masa Kerja Mekanik

No	Nama	Bagian	Pendidikan	Masa Kerja
1	Dyah Rengganis	<i>Service head</i>	SMA	8 tahun
2	Joko Sunarko	<i>Final Checker</i>	D3 Teknik	9 tahun
3	Suhartono	<i>Leader I</i>	STM	9 tahun
4	Sidiq	<i>Leader II</i>	MAN	9 tahun
5	Kateni	<i>Tool Oil Washman</i>	SD	4 tahun
6	Nurwiyanto	<i>Tool Oil Washman</i>	STM	3 tahun
7	Joko Lestari	<i>Mechanic</i>	STM	6 tahun
8	Sugiarto	<i>Mechanic</i>	STM	7 tahun
9	Makhrus	<i>Mechanic</i>	STM	4 tahun
10	Kurniawan	<i>Mechanic</i>	STM	4 tahun
11	A. Cholik	<i>Mechanic</i>	STM	7 tahun
12	Zaenal Makruf	<i>Mechanic</i>	SMA	9 tahun
13	Amin	<i>Mechanic</i>	STM	3 tahun
14	Kurniawan	<i>Mechanic</i>	STM	4 tahun
15	Y. Aminullah	<i>Mechanic</i>	STM	3 tahun
16	Nanang	<i>Mechanic</i>	STM	3 tahun

Sumber: PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa mekanik mayoritas adalah lulusan Sekolah Tinggi Mesin (STM). Jurusan tersebut sesuai dengan pekerjaan mereka sebagai mekanik. Masa kerja mekanik juga menentukan pengalaman kerja menyervis kendaraan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena semakin lama masa kerja maka semakin banyak ilmu di lapangan yang diperoleh berkaitan dengan penanganan kerusakan kendaraan.

2. Standar Operasi Servis

Servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember harus mengikuti *standart operation procedur* (SOP). Adapun prosedur standar operasi (*Standart Operation Procedur*) servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember antara lain:

1. Penampilan Luar

Karyawan harus senantiasa menjaga penampilan luar diantaranya: selalu merapikan kumis dan jenggot, rambut, dan mengenakan pakaian yang rapi serta mengenakan sepatu.

2. Menjemput Pelanggan

Karyawan terutama yang berada di bagian *front office* berkewajiban menyambut kedatangan pelanggan dengan baik dan ramah. Kemudian menanyakan bantuan apa yang bisa diberikan. Apabila pelanggan hendak melaksanakan servis maka *front office* akan mengisi kartu pelanggan dan mempersilahkan pelanggan untuk menunggu administrasi servis dengan bahasa yang baik dan sopan.

3. Menerima Perintah

Bertanya maksud dan tujuan pelanggan adalah sangat penting untuk mengetahui keinginan pelanggan dan mengetahui permasalahan yang terjadi pada kendaraan pelanggan dan untuk mencari solusi terbaik. Di samping itu meyakinkan sejarah kerusakan kendaraan tersebut sangat penting demi kelancaran mekanik dalam melaksanakan servis.

4. Diagnosa Kendaraan

Setelah menerima perintah dan mengetahui maksud dan tujuan serta mengetahui riwayat kerusakan kendaraan maka langkah selanjutnya adalah

diagnosa kendaraan. Diagnosa ini dilakukan dengan beberapa tahapan antara lain: memeriksa kendaraan menurut keluhan yang diajukan pelanggan, kemudian dilaksanakan pemeriksaan berkeliling yaitu dengan mengetes kendaraan dengan cara menjalankan kendaraan tersebut untuk mengetahui kerusakannya. Setelah diketahui kerusakan yang terjadi maka mekanik menawarkan pilihan perbaikan kendaraan.

5. Perkiraan Waktu dan Biaya

Biaya yang dikenakan pada servis adalah biaya ongkos kerja dan ongkos penggantian suku cadang (*spare part*) dan perkiraan waktu servis. Apabila waktu servis cukup lama bahkan beberapa hari maka pelanggan dapat meninggalkan kendaraannya namun apabila servis hanya sebentar maka pelanggan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu.

6. Pekerjaan Mekanik

Mekanik memiliki beberapa pekerjaan antara lain: memeriksa kendaraan, memastikan apa ada pekerjaan tambahan pada servis, menghubungi pelanggan untuk menentukan ongkos dan mengkonfirmasi keadaan kendaraan.

7. Pengecekan Terakhir

Kendaraan yang selesai diservis diadakan pengecekan terakhir sebelum kendaraan diserahkan pada pelanggan. Pengecekan terakhir ini di antaranya mengecek kebersihan kendaraan, mengecek suku cadang bekas, dan menutup *work order*.

8. Menjemput Pelanggan

Setelah pengecekan terakhir selesai dilaksanakan maka langkah berikutnya adalah menjemput kembali pelanggan.

9. Menjelaskan Perbaikan

Langkah selanjutnya adalah menjelaskan perbaikan yang baru dilaksanakan yakni memberi penjelasan teknik sebelum dan sesudah perbaikan disamping itu menjelaskan biaya perbaikan dan selanjutnya mekanik juga menjelaskan perbaikan atau cara perawatan selanjutnya pada kendaraan tersebut.

10. Penyerahan

Penjelasan perbaikan telah diselesaikan maka langkah selanjutnya adalah penyerahan kendaraan kepada pelanggan. Namun sebelum kendaraan tersebut diserahkan kepada pelanggan terlebih dahulu pelanggan menyelesaikan urusan administrasi pembayaran di kasir.

11. Lain-lain

Di samping hal-hal tersebut di atas sikap duduk, pandangan mata, intonasi suara dan tingkah laku sangat diperhatikan agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang nyaman dan sopan.

Prosedur standar operasi tersebut harus dilaksanakan oleh masing-masing karyawan dan mekanik untuk meningkatkan mutu jaminan yang merupakan komponen penting dalam pelayanan servis kendaraan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.2.2 Gambaran Umum Pelayanan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember

1. Keandalan

PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember merupakan satu-satunya dealer servis resmi untuk kendaraan Mitsubishi di Kota Jember. Standar servis yang dimiliki dealer tersebut adalah standar servis yang ditetapkan oleh perusahaan Mitsubishi. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan selalu berusaha ditingkatkan. Peningkatan keandalan servis yakni ditetapkannya standar waktu kerja mekanik (*flate rate*) dimana mekanik diberi batas waktu untuk menyelesaikan servis kendaraan. Hal tersebut bertujuan agar servis diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Di samping itu dalam melaksanakan servis ada buku pedoman kerja bagi mekanik (*workshop manual*) yang dibutuhkan jika mengalami kesulitan penanganan servis. Di samping itu minimal 3 bulan sekali diadakan diskusi servis (*trouble shoting discussion*) antar mekanik untuk membahas permasalahan baru dan mencari solusi penanganan terbaik. Hal tersebut bertujuan agar servis dapat dilaksanakan secara lebih akurat sesuai dengan kerusakan dan cara penyelesaian yang benar.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap juga ditingkatkan agar pelanggan tidak perlu menunggu lama dalam menyervis kendaraannya. Daya tanggap yang baik dimulai dari prosedur pelayanan administratif servis yang cepat dan tidak berbelit-belit. Bagian administratif saat ini telah dilengkapi komputer untuk memudahkan transaksi servis karena data pelanggan telah ada dalam komputer tersebut. Pelayanan yang tanggap ditunjukkan dengan kinerja mekanik dalam melaksanakan servis telah dibagi menjadi bagian-bagian berdasarkan kelompok keahlian dalam suatu *team work* yang telah ditetapkan oleh pihak dealer. Apabila ada pelanggan datang untuk menyervis maka akan langsung dilayani oleh tim atau kelompok kerja yang memperoleh giliran. Tim kerja di PT. Mayang Sari berjumlah 4 tim dengan anggota 2-3 orang dalam satu kelompok kerja.

Daya tanggap yang baik juga ditunjukkan oleh kesediaan mekanik untuk mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan berkaitan dengan kerusakan kendaraan. Mekanik juga memberikan solusi dan saran pemecahan permasalahan terbaik bagi pelanggan. Hal penting lainnya dari daya tanggap servis yakni penginformasian tentang kondisi kendaraan kepada pelanggan terutama bagi mereka yang terpaksa meninggalkan kendaraan beberapa hari. Penyervis yang mayoritas pengguna kendaraan niaga sangat membutuhkan informasi agar transportasi usaha tersebut dapat segera difungsikan kembali. Daya tanggap yang baik juga menghindarkan pemborosan waktu servis yang dapat menimbulkan kerugian bagi pelanggan.

3. Jaminan

Jaminan merupakan salah satu komponen pelayanan yang akan menunjukkan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Jaminan dapat berupa perasaan aman menyervis di tempat tersebut. Jaminan yang diberikan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember antara lain pelanggan dapat mengajukan *claim* berupa servis gratis apabila masih terjadi kerusakan yang sama dalam waktu satu minggu setelah penyevisan. Kemampuan dan keahlian mekanik merupakan salah satu jaminan kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mekanik yang mempunyai pengetahuan dan keahlian yang tinggi diharapkan mampu mengatasi

permasalahan yang terjadi pada kendaraan dengan akurat dan cepat. PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember secara kontinu mengikutkan mekanik pelatihan (*training*) dan perlombaan otomotif yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian servis.

Upaya lain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan servis dikeluarkan moto 2004 yang dikenal dengan 4Q yaitu:

1. *Quality*

Quality adalah jaminan mutu kerja yang diberikan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember untuk meningkatkan kinerja mekanik yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan.

2. *Qualify*

Jaminan kualitas ini jaminan adalah di mana mekanik dalam melaksanakan servis harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember dimana servis dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. *Quite*

Mekanik dituntut untuk cekatan dan sungguh-sungguh dalam menangani servis kendaraan. Upaya ini dilakukan agar servis dapat segera diselesaikan dengan mekanik yang cekatan dan sigap sehingga mampu menyelesaikan servis yang sempurna.

4. *Quick*

Pelayanan yang cepat (*quick*) selalu diupayakan oleh mekanik agar pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk menyervis kendaraan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Pelayanan yang cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan akan membuat pelanggan puas.

4. Bukti Fisik

Peralatan yang digunakan juga sebagai bukti fisik pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di samping keamanan dan kemampuan mekanik dalam melaksanakan servis. Peralatan servis yang digunakan PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember, antara lain: *desel smoke* yang berguna sebagai penganalisa gas buang kendaraan. Peralatan lainnya adalah penggunaan

MUT (*Multi Use Tester*) yakni komponen peralatan untuk mengecek kondisi kendaraan untuk mengetahui kerusakan yang terjadi pada kendaraan yang diservis.

Bukti fisik yang juga diperhatikan adalah kondisi ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan yang menunggu proses hingga servis selesai dilaksanakan. Di samping itu seragam yang dikenakan mekanik dapat memberikan penilaian positif tentang kerapian serta keterorganisasian kerja mekanik. Brosur paket hemat yang ditawarkan pada saat-saat tertentu memberikan informasi kepada pelanggan bahwa harga servis lebih murah dari harga biasa. Hal tersebut tentu menarik perhatian pelanggan untuk mendapat pelayanan servis sama dengan harga lebih murah, misal: paket hemat untuk kampas rem kendaraan 120PS yang biasanya harganya Rp.349.000 menjadi Rp.263.000 contoh lain untuk paket *clutch* (kopling) untuk kendaraan 120 PS yang semula harga biasa Rp.1.660.000 menjadi Rp.930.000. Selain indikator yang tersebut di atas bentuk fisik gedung yang bagus akan membentuk persepsi /penilaian kepada pelanggan tentang kualitas servis yang akan diterima.

5. Empati

Pelayanan yang berempati juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Upaya yang ditempuh dealer servis antara lain dengan memahami kebutuhan pelanggan, misal: mekanik PT. Mayang Sari Berlian Motor dapat diminta untuk melakukan servis di luar bengkel apabila pelanggan membutuhkan hal tersebut. Di samping itu upaya lain untuk memahami kebutuhan pelanggan yakni bonus makan bagi pelanggan yang menunggu servis sampai saat istirahat siang hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Kemudahan pelanggan dalam melakukan hubungan atau kontak dengan bengkel serta upaya mekanik untuk mengenali pelanggan dengan mengetahui riwayat kerusakan mesin sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai usaha membangun empati perusahaan. Meskipun ini cukup sederhana namun pelayanan yang berempati ini dapat membentuk citra positif bagi perusahaan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini menggambarkan keadaan lapangan yang didasarkan pada jawaban-jawaban responden pada angket penelitian.

1. Variabel Bebas Keandalan

Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Keandalan

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Keakuratan servis	1	1	32	32	67	67
2	Ketepatan penyelesaian servis sesuai janji	1	1	37	37	62	62
3.	Pelayanan sesuai janji awal	0	0	46	46	54	54

1. Keakuratan servis

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui jawaban responden tentang keandalan servis di bengkel tersebut. Keakuratan servis yang merupakan indikator pertama variabel keandalan menunjukkan sebanyak 67 orang dari total 100 responden menjawab sangat akurat. Hal tersebut karena servis yang telah dilaksanakan sesuai dengan kerusakan kendaraan sehingga setelah melaksanakan servis kondisi kendaraan menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Sedangkan yang menjawab cukup akurat sebanyak 32 responden. Cukup akurat karena kondisi kendaraan setelah diservis memang bisa difungsikan kembali meskipun pelanggan belum merasakan perubahan yang berarti dalam arti kondisi mesin belum jauh lebih enak dari sebelumnya. Sedangkan responden yang menjawab kurang akurat karena tidak sesuai dengan kerusakan mesin kendaraan sebanyak 1 orang karena kondisi kendaraan yang telah diservis kurang enak bahkan sama dengan keadaan sebelum diservis. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan pelanggan sebesar 67% merasa puas dengan keakuratan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena penanganan servis sesuai dengan kerusakan kendaraan sehingga setelah melaksanakan servis kondisi kendaraan menjadi lebih baik. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja mekanik yang cekatan

serta adanya panduan kerja (*workshop manual*) yang sangat membantu jika mekanik mengalami kesulitan penanganan kerusakan. Di samping itu minimal 3 kali diadakan diskusi kasus servis (*trouble shooting discussion*) antar mekanik yang berguna untuk membahas dan mencari solusi terbaik terhadap kasus baru yang ada di lapangan. Hal tersebut diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar servis yang dilaksanakan lebih akurat.

2. Ketepatan penyelesaian servis sesuai janji

Mekanik di Mayang Sari Berlian Motor Jember mampu menyelesaikan perbaikan dengan segera sesuai waktu yang dijanjikan. Hal tersebut ditunjukkan dengan 62 orang menyatakan bahwa servis diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan semula. Sebanyak 37 orang menyatakan mekanik cukup mampu karena servis diselesaikan kadang sesuai waktu yang dijanjikan semula walau kadang mengalami keterlambatan. Namun hal tersebut menurut responden belum menimbulkan kerugian berarti karena mereka hanya menunggu sebentar sehingga tidak menimbulkan dampak berarti pada kegiatan secara keseluruhan. Sedangkan responden yang menyatakan servis kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan karena sering terlambat dari waktu yang dijanjikan sebanyak 1 orang. Berdasarkan hal tersebut terbukti mekanik PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat mampu menyelesaikan servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal tersebut diungkapkan 62% pelanggan karena pelayanan servis yang mereka terima selalu tepat janji sehingga mereka puas dengan indikator kedua ini. Hal tersebut tidak terlepas dari kebijakan PT. Mayang Sari untuk senantiasa mengoptimalkan kepuasan pelanggan. Salah satu cara yang ditempuh agar penyelesaian servis sesuai waktu yang dijanjikan adalah dengan penetapan standar waktu servis (*flute rate*) oleh mekanik agar servis dapat diselesaikan tepat sesuai waktu yang dijanjikan.

3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji awal

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang dijanjikan di awal sebanyak 54 orang. Responden tersebut mengungkapkan pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan diskusi servis yakni tentang apa yang terjadi pada kendaraan dan

bagaimana langkah mekanik menyelesaikannya sesuai persetujuan di awal. Sedangkan responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan yang dijanjikan di awal sebanyak 46 orang. Cukup sesuai karena meskipun kadangkala penyelesaiannya tidak sesuai dengan diskusi awal namun servis yang dilaksanakan membuat kondisi kendaraan dapat difungsikan kembali sehingga pelanggan tidak kecewa. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menjawab pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan di awal karena mekanik bekerja sesuai dengan prosedur servis. Berdasarkan hal tersebut pelayanan yang diberikan secara keseluruhan sangat sesuai dengan yang dijanjikan di awal. Hal tersebut diungkapkan 54% pelanggan. Perjanjian di awal melalui diskusi membuat mekanik tahu kondisi kerusakan kendaraan dan bagaimana penyelesaiannya. Melalui diskusi sebelum servis tersebut ada kesepakatan pelayanan yang akan diberikan oleh mekanik dan yang akan diterima oleh pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh mekanik yang berkaitan dengan servis maupun penggantian onderdil kendaraan sesuai dengan perjanjian di awal. Ketidakesesuaian dengan perjanjian awal berkaitan dengan proses servis sering menyebabkan pelanggan kecewa. Upaya untuk menghindarkan hal tersebut yakni mekanik harus menyesuaikan pelayanan dengan lembar kerja servis (*work order*) untuk meminimalkan kesalahan penanganan.

2. Variabel Bebas Daya Tanggap

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Daya Tanggap

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Kecepatan pelayanan bagian administrasi	1	1	27	27	72	72
2	Kecepatan mekanik merespon pelanggan	2	2	27	27	71	71
3	Mekanik menanggapi keluhan pelanggan	2	2	27	27	71	71
4	<i>Customer service</i> memberi informasi tentang kendaraan	5	5	36	36	59	59

1. Kecepatan pelayanan bagian administrasi

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa responden yang menyatakan pelayanan administrasi sangat cepat dan tidak berbelit-belit sebanyak 72 orang. Pelanggan menyatakan ketika mereka datang *front lady* segera menyelesaikan administrasi servis sehingga tidak menunggu lama. Sedangkan responden yang menyatakan cukup cepat dan agak berbelit-belit sebanyak 27 orang. Hal tersebut terjadi karena mereka harus menunggu agak lama dalam menyelesaikan administrasi servis. Responden yang menyatakan kurang cepat dan berbelit-belit sebanyak 1 orang karena mereka menunggu terlalu lama hanya untuk menyelesaikan administrasi servis. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan mayoritas pelanggan sebesar 72% menyatakan pelayanan administrasi di bengkel tersebut sangat cepat dan tidak berbelit-belit. Hal tersebut disebabkan pelayanan administratif di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember saat ini telah menggunakan komputer sehingga *front lady* tidak perlu mencari data pelanggan secara manual. Kecepatan pelayanan juga diperhatikan meskipun bengkel dalam kondisi ramai penyervis. Salah satu cara untuk mengantisipasi agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu apabila bengkel dalam kondisi ramai adalah dengan keikutsertaan *customer service* untuk membantu tugas *front lady* untuk menyelesaikan administrasi servis. Upaya tersebut diterapkan agar administrasi servis dapat diselesaikan secara efisien sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menyelesaikannya.

2. Mekanik segera memberikan penanganan servis kendaraan.

Hasil jawaban responden yang menyatakan bahwa mekanik segera memberikan penanganan sebanyak 71 orang. Pelanggan tersebut sangat puas dengan kinerja mekanik karena begitu mereka datang mekanik langsung menangani kerusakan. Responden yang menjawab mekanik cukup segera memberikan penanganan sebanyak 27 orang karena mereka terlebih dahulu menunggu giliran servis baru ditangani, hal ini biasanya ini terjadi apabila banyak kendaraan yang diservis sehingga mekanik sibuk. Responden yang menjawab mekanik kurang menanggapi dengan segera terhadap servis berjumlah 2 orang karena mereka dibiarkan menunggu lama tanpa ada pemberitahuan terlebih

dahulu. Berdasarkan penjabaran tersebut secara keseluruhan responden menilai mekanik segera menangani servis kendaraan mereka terbukti dengan 71% pelanggan menyatakan servis kendaraan mereka segera ditangani. Pelanggan akan merasa ditanggapi dengan baik apabila servis mereka segera ditangani dengan cepat. Upaya yang ditempuh PT. Mayang Sari agar mekanik senantiasa memberikan pelayanan yang tanggap adalah servis dilaksanakan berdasarkan tim kerja (*team work*) dimana mekanik yang mendapat giliran segera memberikan penanganan pada kendaraan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama.

3. Mekanik menanggapi keluhan pelanggan

Indikator dari variabel daya tanggap yang ketiga yaitu kesediaan mekanik menanggapi keluhan-keluhan pelanggan yang disampaikan berkaitan dengan kerusakan kendaraan. Sebanyak 71 responden menyatakan bahwa mekanik segera menanggapi keluhan yang disampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti mekanik tidak hanya sekedar mendengarkan keluhan yang disampaikan namun mekanik juga memberikan solusi penyelesaian masalah sehingga pelanggan merasa puas. Responden yang menyatakan bahwa mekanik cukup menanggapi keluhan mereka dengan baik sejumlah 27 orang. Responden tersebut mengungkapkan mereka harus beberapa kali menjelaskan keluhan yang dirasakan agar mekanik paham dan baru memberikan solusi jika diminta sehingga mereka cukup puas. Sedangkan yang menjawab mekanik kurang menanggapi keluhan hanya 2 orang. Hal tersebut terjadi karena pelanggan merasa sering diabaikan ketika menyampaikan keluhannya sehingga mereka merasa kurang ditanggapi. Berdasarkan penjabaran tersebut 71% pelanggan menyatakan keluhan yang disampaikan ditanggapi dengan baik oleh mekanik. Kesediaan mekanik untuk segera menanggapi keluhan saat menyervis sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Pelanggan akan senang apabila keluhan mereka didengarkan dan terlebih lagi mekanik membantu mencari solusi berkaitan dengan masalah kendaraan.

4. *Customer service* memberi informasi tentang kendaraan

Responden yang menyatakan *customer servis* selalu menginformasikan kendaraan yang diservis sejumlah 59 orang. *Customer service* selalu

menginformasikan kondisi terbaru kepada pelanggan ketika mereka meninggalkan kendaraan di bengkel. Responden yang menyatakan *customer servis* cukup menginformasikan kondisi kendaraan yang diservis sebanyak 36 orang sedangkan yang menyatakan kurang mendapat informasi tentang kondisi kendaraan yang diservis sebanyak 5 orang. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan pelanggan sebesar 59% menyatakan bahwa *customer service* selalu menginformasikan kondisi terbaru kendaraan yang ada di bengkel. Penginformasian tersebut sangat penting agar pelanggan senantiasa mengetahui kondisi terbaru kendaraan yang sedang diservis terlebih kepada pelanggan yang meninggalkan kendaraannya dalam beberapa hari. Pelanggan tersebut dapat segera menggunakan kembali kendaraannya apabila telah selesai diperbaiki terutama bagi kendaraan niaga yang digunakan untuk melanjutkan kegiatan usaha.

3. Variabel Bebas Jaminan

Hasil jawaban responden untuk variabel bebas jaminan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Jaminan

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Perasaan aman menyervis di tempat tersebut	2	2	19	19	79	79
2	Pengetahuan dan keahlian mekanik	2	2	53	53	45	45
3.	Mekanik memberikan jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan pelanggan	1	1	32	32	67	67
4	Kesopanan pelayanan	1	1	36	36	63	63

1. Perasaan aman menyervis di tempat tersebut

Perasaan aman sangat penting diperhatikan agar pelanggan tidak ragu untuk mempercayakan servis kendaraan mereka ditempat tersebut. Keamanan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor sangat terjamin ini terbukti dengan responden yang memberikan jawaban sangat aman sejumlah 79 responden.

Pelanggan merasa aman karena servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor diberikan jaminan apabila kendaraan yang diservis dalam jangka waktu 1 minggu masih mengalami kerusakan maka dapat mengajukan *claim* yaitu servis ulang gratis pada kerusakan yang sama dan hal tersebut terbukti. Sejumlah 19 orang menjawab cukup aman menyervis dengan jaminan yang diberikan. Sedangkan responden yang menyatakan kurang aman dengan jaminan yang diberikan sebanyak 2 orang. Berdasarkan penjabaran tersebut 79% pelanggan menyatakan sangat aman menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Pemberian jaminan oleh pihak bengkel sangat dibutuhkan oleh pelanggan agar mereka merasa aman untuk menyervis. Salah satu alasan pelanggan tetap menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena jaminan yang diberikan.

2. Pengetahuan dan keahlian mekanik

Responden yang menyatakan bahwa mekanik mempunyai pengetahuan dan keahlian yang tinggi sebanyak 45 orang. Hal tersebut dinilai pelanggan dari kecekatan mekanik dalam melaksanakan servis serta hasil kerja yang baik sehingga kondisi kendaraan yang telah diservis menjadi lebih nyaman daripada keadaan sebelum servis. Responden yang menjawab mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember cukup mempunyai pengetahuan dan keahlian sebanyak 53 orang dan sisanya sejumlah 2 orang menyatakan mekanik kurang memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menyervis kendaraan. Sampai saat ini 53 % pelanggan menyatakan mekanik cukup memiliki pengetahuan dan keahlian. Oleh sebab itu pihak bengkel perlu untuk terus meningkatkan keahlian dan pengetahuan mekanik agar mutu servis lebih baik dimana kerusakan kendaraan dapat diselesaikan dengan lebih akurat. Salah satu upaya yakni dengan mengikuti pelatihan secara kontinu jika perlu mengirim mereka untuk mengikuti perlombaan baik nasional maupun internasional untuk menambah wawasan dibidang otomotif dan servis kendaraan.

3. Mekanik memberikan jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan pelanggan

Indikator keempat dari variabel jaminan adalah kemampuan mekanik untuk memberikan jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan pelanggan. Sebanyak 67 responden menyatakan bahwa mekanik mampu memberikan

jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan kerusakan atau masalah yang terjadi pada kendaraan. Responden yang menyatakan mekanik cukup mampu memberikan jawaban dengan baik dan benar sebanyak 32 orang sedangkan 1 orang menyatakan mekanik kurang mampu memberikan jawaban yang baik dan benar terhadap pertanyaan yang diajukan. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa 67% pelanggan menyatakan sangat puas dengan jawaban mekanik. Kemampuan memberikan jawaban yang baik dan benar membentuk persepsi /penilaian dibenak konsumen bahwa servis kendaraan berada pada tangan yang tepat karena apabila mekanik ditanya oleh pelanggan kemudian tidak mampu memberikan jawaban yang baik dan benar maka hilanglah kepercayaan pelanggan terhadap kemampuannya.

4. Kesopanan pelayanan oleh mekanik

Berdasarkan tabel 4.7 responden yang memberikan jawaban sangat sopan terhadap pelayanan yang diberikan mekanik sebanyak 63 orang sedangkan yang menyatakan mekanik cukup sopan dalam memberikan pelayanan sebanyak 36 orang. Responden yang menyatakan pelayanan yang ada di PT. Mayang Sari Berlian Motor kurang sopan hanya 1 orang. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan pelanggan sebesar 63% menyatakan bahwa mereka dilayani dengan sopan oleh mekanik. Kesopanan dinilai oleh pelanggan berdasarkan cara mekanik dan karyawan bengkel dalam menyajikan pelayanan servis baik cara berbicara, bertingkah laku dan bersikap. Kesopanan dalam memberikan pelayanan sangat ditekankan agar pelanggan merasa nyaman dalam menyervis. Oleh karena itu cara bersikap tersebut telah ditetapkan dalam butir standar operasi servis (*standart operation procedur*) dimana seluruh karyawan dan mekanik harus mematuhi dan menjalankannya.

4. Variabel Bebas Bukti Fisik

Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Bukti Fisik

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Keseragaman mekanik	8	8	57	57	35	35
2	Peralatan servis yang lengkap dan memadai	7	7	50	50	43	43
3.	Kenyamanan ruang tunggu	3	3	27	27	70	70
4	Brosur paket hemat yang ditawarkan	12	12	45	45	43	43
5	Bentuk fisik gedung	8	8	54	54	38	38

1. Keseragaman mekanik

Berdasarkan tabel 4.8 responden yang menyatakan bahwa mekanik yang mengenakan seragam sangat memberi penilaian tentang tentang keteraturan koordinasi kerja sejumlah 35 orang. Responden yang menyatakan dengan mengenakan seragam mekanik tampak cukup rapi dan terkoordinasi saat bekerja sebanyak 57 orang sedangkan sebanyak 8 orang menyatakan seragam yang dikenakan kurang memberikan penilaian pada pelanggan tentang keteraturan dan koordinasi kerja. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan pelanggan sebesar 57% menyatakan dengan mengenakan seragam kinerja mekanik tampak cukup rapi dan terorganisasi. Mekanik yang menggunakan seragam dapat membentuk penilaian positif di benak pelanggan bahwa kinerja mereka rapi dan terorganisasi untuk itu mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor harus menggunakan seragam servis ketika bekerja.

2. Peralatan servis yang lengkap dan memadai

Indikator bukti fisik yang kedua adalah tentang kelengkapan peralatan yang digunakan selama servis. Sebanyak 43 responden menyatakan bahwa peralatan servis yang digunakan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat memadai dan lengkap dan memenuhi kebutuhan sehingga servis dapat dilaksanakan dengan lancar. Responden yang menyatakan peralatan servis yang digunakan cukup memadai dan cukup lengkap sebanyak 50 orang sedangkan yang menyatakan kurang lengkap sebanyak 7 orang. Berdasarkan penjabaran tersebut

dapat disimpulkan bahwa pelanggan sebesar 50% menyatakan bahwa peralatan servis yang digunakan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember cukup lengkap dan cukup memadai untuk itu pengadaan peralatan yang dibutuhkan selama servis harus ditingkatkan. Kelengkapan peralatan sangat menunjang kelancaran servis untuk itu setiap tim kerja (*team work*) di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember mempunyai tanggung jawab untuk senantiasa merapikan dan menjaga kelengkapan peralatan servisnya.

3. Kenyamanan Ruang Tunggu

Kenyamanan ruang tunggu perlu diperhatikan dalam suatu bengkel karena para pelanggan yang menyervis biasanya menunggu penyelesaian servis ditempat tersebut. Responden sebanyak 70 orang menyatakan bahwa ruang tunggu di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat nyaman dan fasilitasnya lengkap. Responden yang menyatakan ruang tunggunya cukup nyaman dan fasilitas pendukungnya cukup lengkap sebanyak 27 orang dan sisanya sebanyak 3 orang menyatakan bahwa ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya kurang lengkap. Berdasarkan jawaban tersebut pelanggan sebesar 70 % sudah sangat puas dengan fasilitas ruang tunggu meliputi: Televisi, sofa, AC, koran, dan ruang tunggu *smoking area*. Pelanggan menyatakan sangat puas dan sangat menikmati fasilitas ruang tunggu karena lengkap dan menyamankan mereka ketika sedang menunggu penyelesaian servis.

4. Brosur paket hemat yang ditawarkan

Jawaban responden berkaitan dengan indikator kelima yakni adanya brosur paket hemat yang ditawarkan mendorong keinginan untuk menyervis. Sejumlah 43 responden menyatakan bahwa adanya penawaran paket hemat dari bengkel sangat mendorong mereka untuk menyervis kendaraan mereka. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya paket hemat yang ditawarkan harga servis menjadi lebih murah daripada harga servis pada hari-hari biasa sehingga pelanggan terdorong melakukan servis untuk mendapatkan penawaran servis hemat tersebut. Responden yang menyatakan paket hemat yang ditawarkan cukup mendorong keinginan untuk menyervis kendaraan sebanyak 45 responden. Pelanggan mengaku cukup terdorong dengan adanya penawaran paket hemat karena terlebih

dahulu memperhatikan apakah kendaraan benar-benar membutuhkan penawaran paket hemat yang ditawarkan tersebut, apabila tidak meskipun ada paket hemat mereka tidak akan menyerviskan kendaraan. Sedangkan 12 orang menyatakan kurang terdorong untuk melakukan servis meskipun ada penawaran paket hemat. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan pelanggan sebesar 45% menyatakan penawaran paket hemat cukup mempengaruhi keinginan pelanggan untuk melakukan servis karena masih disesuaikan dengan kebutuhan .

5. Bentuk fisik gedung

Responden yang menyatakan bahwa bentuk fisik bangunan bengkel sangat memberikan persepsi /penilaian tentang kualitas servis sebanyak 38 orang. Pelanggan tersebut menilai semakin bagus bentuk fisik gedung maka akan semakin bagus pula kualitas pelayanan. Responden yang menyatakan bentuk bangunan tersebut cukup memberikan penilaian tentang kualitas servis sebanyak 54 orang karena belum tentu bentuk bangunan yang bagus juga menyajikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Sedangkan responden sebanyak 8 orang menyatakan bentuk fisik bangunan kurang memberikan penilaian tentang kualitas servis. Dapat disimpulkan pelanggan sebesar 54% menyatakan bahwa bentuk fisik bangunan cukup mempengaruhi penilaian tentang kualitas servis yang akan diterima di bengkel tersebut.

5. Variabel Bebas Empati

Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Empati

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Mekanik memahami kebutuhan pelanggan	3	3	46	46	51	51
2	Kemudahan melakukan kontak dengan dealer	1	1	31	31	68	68
3.	Mekanik memahami riwayat kerusakan kendaraan	2	2	46	46	52	52

1. Mekanik memahami kebutuhan pelanggan

Diskripsi jawaban responden untuk butir indikator yang menyatakan bahwa mekanik sangat memahami kebutuhan pelanggan selama servis sebanyak 51 orang. Responden tersebut menyatakan mekanik telah paham akan kebutuhannya karena mereka merupakan pelanggan tetap yang selalu menyerviskan kendaraannya di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sehingga mereka tidak perlu menjelaskan secara detail tentang apa yang selalu mereka butuhkan. Responden yang menyatakan bahwa mekanik cukup memahami kebutuhannya sebanyak 46 orang karena perlu beberapa penjelasan tentang kendaraan agar mekanik memahami kebutuhannya. Sedangkan 3 orang menyatakan mekanik kurang memahami kebutuhannya selama servis. Berdasarkan penjabaran tersebut pelanggan sebesar 51% merasa bahwa kebutuhannya sudah dipahami dengan baik oleh mekanik, misal kebutuhan penggantian onderdil atau pengadaan *home servis* apabila pelanggan tersebut tidak dapat datang langsung ke bengkel untuk menyerviskan kendaraannya.

2. Kemudahan melakukan kontak dengan dealer

Berdasarkan tabel 4.9 responden yang menyatakan bahwa sangat mudah menghubungi atau mengadakan kontak dengan bengkel sebanyak 68 orang karena begitu menghubungi bengkel dengan pesawat telpon langsung terhubung dengan *front lady*. Responden menyatakan cukup mudah menghubungi bengkel karena kadang harus menunggu terlebih dahulu sebanyak 31 orang dan hanya 1 orang menyatakan sulit menghubungi bengkel karena telepon yang dihubungi selalu sibuk. Berdasarkan hal tersebut 68% responden menyatakan sangat mudah untuk menghubungi bengkel. Kemudahan untuk menghubungi bengkel sangat dibutuhkan oleh pelanggan yang hendak menyervis atau pelanggan yang meninggalkan kendaraannya di bengkel. Pelanggan yang meninggalkan kendaraannya di bengkel memerlukan informasi apakah kendaraannya sudah selesai diperbaiki atau belum dengan cara menelpon bengkel.

3. Mekanik memahami riwayat kerusakan kendaraan

Berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa mekanik sangat memahami riwayat kerusakan yang biasanya terjadi pada kendaraan sebanyak 52

orang. Responden tersebut mengatakan dengan sedikit penjelasan mekanik biasanya langsung ingat dan paham kendala apa yang biasanya sering terjadi. Responden yang menjawab mekanik cukup mengenali riwayat yang biasanya terjadi pada kendaraan mereka sebanyak 46 orang karena terkadang mekanik masih menanyakan kerusakan apa yang pernah dan sering terjadi pada kendaraan ketika mendiagnosa kendaraan. Sedangkan sisa sebanyak 2 orang menyatakan mekanik kurang bahkan tidak mengenali riwayat kerusakan yang biasanya terjadi pada kendaraan. Berdasarkan penjabaran mayoritas pelanggan sebesar 52% menyatakan mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember memahami dan mengenali riwayat kerusakan kendaraan terutama pelanggan tetap yang selalu menyervis kendaraan ditempat tersebut. Pemahaman tentang riwayat kerusakan kendaraan membantu memudahkan diagnosa terhadap kemungkinan kerusakan saat ini.

6. Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan

Jawaban responden untuk variabel terikat kepuasan pelanggan dengan indikator penyervis ulang, loyalitas pelanggan dan menginformasikan kepada orang lain disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Nilai					
		1		2		3	
		F	%	F	%	F	%
1	Keinginan untuk menyervis ulang	2	2	41	41	57	57
2	Loyalitas pelanggan	1	1	31	31	68	68
3	Menginformasikan kepada orang lain	7	7	34	34	59	59

1. Keinginan untuk menyervis ulang

Berdasarkan tabel 4.10 responden yang memberikan jawaban sangat ingin menyervis ulang di PT. Mayang Sari Berlian Motor sebanyak 57 orang. Responden tersebut menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan

dan akan selalu menyervis di tempat tersebut. Responden yang menyatakan menyervis di tempat tersebut selama belum ada bengkel yang lebih baik sebanyak 41 orang sedangkan 2 orang responden menyatakan kurang berkeinginan untuk menyervis ulang di bengkel PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Pelanggan yang terus menyervis datang untuk menyervis ulang kendaraan karena mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel. Berdasarkan penjabaran tersebut 57% pelanggan menyatakan ingin menyervis ulang di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu pelayanan yang sudah ada perlu dipertahankan terlebih ditingkatkan agar pelanggan tidak kecewa setelah melaksanakan servis bahkan mereka ingin kembali menyervis ditempat tersebut.

2. Loyalitas Pelanggan

Jawaban responden untuk indikator loyalitas pelanggan adalah sebanyak 68 orang menyatakan akan terus menjadi pelanggan bengkel PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember, sedangkan 31 orang menyatakan akan menjadi pelanggan selama belum ada bengkel lain yang lebih baik lagi dan sisanya sebanyak 1 orang pelanggan menyatakan akan berhenti menjadi pelanggan karena tidak puas dengan pelayanan yang ada. Responden sebagian besar atau sejumlah 68% pelanggan memilih untuk menyervis ulang di bengkel PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena keluhan dan kerusakan yang terjadi pada kendaraan senantiasa diselesaikan dengan baik sehingga mereka memutuskan untuk loyal menggunakan jasa servis di tempat tersebut.

3. Menginformasikan Kepada Orang Lain

Butir indikator ketiga dari variabel kepuasan pelanggan yakni menginformasikan jasa servis kepada orang lain. Responden yang memberikan jawaban selalu menginformasikan kepada orang lain baik kerabat maupun rekanan sebanyak 59 orang responden. Sebanyak 34 orang menyatakan cukup menginformasikan jasa bengkel tersebut kepada pihak lain. Responden tersebut menginformasikan jasa apabila ada rekan yang menanyakan tempat servis. Sedangkan responden yang menyatakan tidak pernah menginformasikan jasa bengkel kepada pihak lain sejumlah 7 orang responden. Berdasarkan penjabaran

tersebut maka pelanggan sebesar 59% menginformasikan jasa tersebut kepada orang lain baik rekan maupun kerabat karena mereka puas dengan pelayanan yang diterima. Penginformasian keunggulan servis kepada pihak lain sangat menguntungkan pihak bengkel karena dapat mendatangkan pelanggan baru.

4.3.2. Analisis Inferensial

A. Persamaan Regresi Linier Berganda

Perhitungan hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS *for window Versi 11.0* untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Constanta (C)	-1,606
Keandalan (X ₁)	0,228
Daya Tanggap (X ₂)	0,210
Jaminan (X ₃)	0,176
Bukti Fisik (X ₄)	0,149
Empati (X ₅)	0,226
R Square = 0,475	
Multiple R = 0,689	

Sumber : lampiran 8, diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 maka persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

1. Analisis Regresi Linear berganda

$$Y = -1,606 + 0,228X_1 + 0,210X_2 + 0,176X_3 + 0,149X_4 + 0,226X_5 + e_i$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat dari persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Konstanta (a) sebesar $-1,606$ mempunyai arti apabila variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati tidak diterapkan dibengkel tersebut maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan turun sebesar sebesar $-1,606$. Pelanggan yang merasa tidak

- puas biasanya tidak mau lagi menyervis ulang di tempat tersebut, tidak mau menjadi pelanggan dan berkomentar negatif tentang jasa servis tersebut.
2. Variabel Keandalan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,228 hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh positif dan searah terhadap variabel lainnya artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Jika variabel keandalan mengalami kenaikan sebanyak satu satuan dengan asumsi konstanta serta variabel daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) sama dengan nol maka akan menyebabkan bertambahnya kepuasan pelanggan sebesar 0,228.
 3. Variabel daya tanggap (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,210 mempunyai arti bahwa apabila variabel daya tanggap mengalami kenaikan sebanyak satu satuan dengan asumsi konstanta serta variabel keandalan (X_1), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) sama dengan nol maka akan terjadi penambahan kepuasan pelanggan sebesar 0,210. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan searah terhadap variabel lainnya sehingga apabila terjadi kenaikan maka variabel lainnya juga akan naik.
 4. Variabel jaminan (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,176 hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan searah terhadap variabel lainnya. Artinya apabila variabel jaminan mengalami kenaikan sebanyak satu satuan dengan asumsi konstanta serta variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) sama dengan nol maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0,176.
 5. Variabel bukti fisik (X_4) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,149 hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh positif dan searah terhadap variabel lainnya artinya apabila salah satu variabel mengalami kenaikan maka menyebabkan kenaikan variabel lainnya. Apabila variabel bukti fisik mengalami kenaikan sebanyak satu satuan sedangkan konstanta serta variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), dan empati (X_5)

sama dengan nol maka akan menyebabkan perubahan kepuasan pelanggan sebesar 0,149.

6. Variabel empati (X_5) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,226 hal ini menunjukkan variabel tersebut juga memiliki pengaruh yang positif dan searah bagi variabel lain dimana apabila terjadi kenaikan maka variabel lainnya juga akan naik. Apabila variabel empati mengalami kenaikan sebanyak satu satuan dengan asumsi konstanta serta variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), dan bukti fisik (X_4) sama dengan nol maka akan menyebabkan pertambahan kepuasan pelanggan sebesar 0,226.

2. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikansi garis regresi yaitu untuk menafsirkan sumbangan masing-masing variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil perhitungan SPSS windows versi 11.0 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2) yang disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Analisis Varian Regresi

Variabel Penelitian	R	R square	Prosentase	
			R	R square
(X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5) Y	0,689	0,475	68,9%	47,5%

Sumber: Lampiran 8, diolah

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa korelasi ganda (R) adalah 0,689 hal ini mempunyai arti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan nyata dengan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,689.

Tabel 4.13 Tabel Tingkat Hubungan

0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono, 1999:216)

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan jika dikonsultasikan dengan tabel 4.13 menunjukkan hubungan yang kuat karena mendekati 1. Berdasarkan hal tersebut maka variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan.

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya prosentase sumbangan variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS windows 11.0 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,475, berarti:

$$R^2 \times 100\% = 0,475 \times 100\% = 47,5\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bengkel (Y) dijelaskan oleh variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) sebesar 47,5% dan sisanya merupakan sumbangan variabel lain diluar model yang tidak diteliti (e_i) sebesar $100\% - 47,5\% = 52,5\%$, yaitu faktor harga, situasi dan faktor pribadi.

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis dilakukan secara simultan dan parsial.

3.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati terhadap kepuasan pelanggan secara bersamaan.

Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F

Variabel penelitian	F _{hitung}	F _{tabel}	α	Sig. F
(X1), (X2), (X3), (X4), (X5) Y	17,005	2,311	0,05	0,000 ^a

Sumber: Lampiran 8, diolah

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa F hitung yang diperoleh sebesar 17,005 sedangkan F tabel 5% menunjukkan angka 2,311 sehingga nilai F hitung

lebih besar dari pada F tabel yakni $17,005 > 2,311$ atau $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,000$. Hal ini mempunyai arti bahwa secara bersama-sama variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di dealer servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Tahun 2004. Berdasarkan data tersebut maka hipotesis pertama **diterima**.

4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan secara parsial/sendiri-sendiri.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji t

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Koefisien regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	α	Sig t
1	Konstanta (C)	-1,606	-1,532			0,129
2	Keandalan (X_1)	0,228	2,272			0,025
3	Daya tanggap (X_2)	0,210	2,137	1,986	0,05	0,035
4	Jaminan (X_3)	0,176	2,170			0,033
5	Bukti Fisik (X_4)	0,149	2,075			0,041
6	Empati (X_5)	0,226	2,058			0,042

Sumber: Lampiran 8, diolah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial pada tabel 4.15 maka pengaruh variabel bebas yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan bengkel adalah sebagai berikut.

- Pengujian hipotesis variabel keandalan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis dengan taraf signifikan 95%, maka diperoleh $t_{\text{hitung}} 2,272 > t_{\text{tabel}} = 1,986$ dan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,025$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.

- b. Pengujian hipotesis variabel daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan pelanggan servis dengan taraf signifikan 95% maka diperoleh t hitung = 2,137 > t tabel 1,986 dan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,035$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
- c. Pengujian hipotesis variabel jaminan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis dengan taraf signifikan 95%, maka diperoleh t hitung = 2,170 > t tabel 1,986 dan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,033$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
- d. Pengujian hipotesis variabel bukti fisik (X_4) terhadap kepuasan pelanggan servis dengan taraf signifikan 95% maka diperoleh t hitung = 2,075 > t tabel 1,986 dan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,041$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.
- e. Pengujian hipotesis variabel empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan servis dengan taraf signifikan 95% maka diperoleh t hitung = 2,058 > t tabel 1,986 dan $\alpha = 0,05 > \text{signifikan} = 0,042$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004.

Untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan masing-masing variabel bebas bebas yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember adalah sebagai berikut:

- a. Proporsi sumbangan variabel keandalan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004
 $r_{1y} \times \beta_1 \times 100\%$, maka $0,472 \times 0,198 \times 100\% = 9,3456\%$
- b. Proporsi sumbangan variabel daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Jember tahun 2004
 $R_{2y} \times \beta_2 \times 100\%$, maka $0,539 \times 0,206 \times 100\% = 11,1034\%$

- c. Proporsi sumbangan variabel jaminan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004

$$R_{3y} \times \beta_3 \times 100\%, \text{ maka } 0,485 \times 0,189 \times 100\% = 9,1665\%$$

- d. Proporsi sumbangan variabel bukti fisik (X_4) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004

$$R_{4y} \times \beta_4 \times 100\%, \text{ maka } 0,428 \times 0,174 \times 100\% = 7,4472\%$$

- e. Proporsi sumbangan variabel empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004

$$R_{5y} \times \beta_5 \times 100\%, \text{ maka } 0,531 \times 0,196 \times 100\% = 10,4076\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa variabel daya tanggap mempunyai proporsi sumbangan terbesar diantara variabel bebas lainnya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan servis. Hal ini dibuktikan dengan jumlah sumbangan yang diberikan variabel daya tanggap terbesar dibandingkan dengan lainnya yaitu 11,10%. Berarti hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan, berdasarkan hasil penelitian ini **ditolak**.

4.5 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di dealer servis resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan F hitung lebih besar dari F tabel dengan taraf signifikansi 95% yakni $17,005 > 2,311$. Proporsi sumbangan yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) sebesar 47,5 % sedangkan sisanya sebesar 52,5% disebabkan faktor lain yang tidak diteliti, seperti: harga, situasi dan pribadi. Proporsi terbesar disumbangkan oleh variabel daya tanggap yaitu sebesar 11,10%.

Pelanggan yang menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan jawaban responden sejumlah 57% menyatakan ingin menyervis ulang, 68% menyatakan

akan menjadi pelanggan setia dan 59% pelanggan menginformasikan jasa servis kepada orang lain sehingga dapat disimpulkan secara garis besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bengkel. Pelanggan yang merasa puas akan cenderung mempunyai keinginan untuk menyervis ulang dan kemudian memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap. Pelanggan yang merasa puas juga dapat menjadi media iklan yang efektif bagi perusahaan. Kepuasan terhadap hasil servis akan mereka sampaikan pada kerabat dan rekan (*gethok tular*) dan ini sangat menguntungkan perusahaan.

Peneliti mencoba menjabarkan faktor lain yang tidak diteliti sebesar 52,5% dari pesan yang coba peneliti raih dari angket, reponden banyak mengeluhkan faktor harga yang relatif mahal dibandingkan dengan bengkel lain yang notabene bukan dealer servis resmi. Berdasarkan penjabaran tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor harga sangat menentukan kepuasan pelanggan dan diharapkan peneliti lain dapat meneliti pengaruh faktor harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

Faktor situasi juga mempunyai peranan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Seperti yang telah dijabarkan bahwa PT. Mayang Sari Berlian Motor merupakan satu-satunya dealer servis resmi untuk kendaraan Mitsubishi di kota Jember sehingga secara otomatis dealer inilah yang menjadi satu-satunya tempat servis untuk kendaraan Mitsubishi. Monopoli faktor situasi tersebut menyebabkan hampir keseluruhan pengguna kendaraan Mitsubishi di Jember membutuhkan jasa servisnya dan mereka tidak mau ambil resiko dengan menyervis kendaraan mereka pada bengkel lain karena tidak ada jaminan servis seperti yang diberikan oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Secara garis besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di tempat tersebut sehingga diharapkan pelayanan yang sudah ada dipertahankan terlebih ditingkatkan agar pelanggan bertambah puas.

Berikut penjabaran atau interpretasi dari masing-masing variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.1 Interpretasi Variabel Keandalan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan

Keandalan merupakan kemampuan suatu bengkel untuk memberikan servis secara tepat dan akurat sesuai dengan kerusakan kendaraan. Dari 100 orang responden sebanyak 67% atau 67 orang menyatakan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember dilaksanakan secara tepat dan akurat sesuai dengan kerusakan dan 62% menyatakan waktu penyelesaian sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan yang dijanjikan di awal yakni sebanyak 54 responden atau 54% dari total responden 100 orang menyatakan bahwa indikator ke tiga ini memuaskan. Berdasarkan hal tersebut maka secara garis besar responden sudah puas dengan keandalan servis yang dilaksanakan.

Keandalan juga mempunyai pengaruh nyata dalam kepuasan pelanggan. Terbukti dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel 5% yakni $2,272 > 1,986$ dan signifikansi $= 0,025 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004. Sumbangan yang diberikan variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan cukup besar yakni 9,34%.

Berdasarkan hasil pesan dan kesan selama servis yang disertakan pada angket dideskripsikan bahwa servis yang handal telah diberikan oleh mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Pelanggan servis merasa puas dengan keandalan kerja mekanik termasuk di dalamnya keakuratan servis, penyelesaian sesuai waktu yang dijanjikan, serta pelayanan servis yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan semula.

Peneliti semula meletakkan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Perumusan hipotesis kedua ini didasarkan pada pendapat Payne (dalam Yazid, 109:2001) mengungkapkan bahwa keandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa serta hasil temuan peneliti terdahulu yaitu penelitian Eko Samsul yang mengungkap bahwa keandalan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di

AHASS 0591 GONO Motor Jember tahun 2003, namun hasil penelitian kali ini menolak hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variable keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel keandalan pada penelitian kali ini tidak memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang dominan disumbangkan oleh variabel daya tanggap karena untuk kasus kali ini daya tanggap menjadi prioritas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan tersebut diperkuat oleh pendapat Yazid (2001:109) yang menyatakan bahwa dalam banyak kasus, reliabelitas bukanlah karakteristik pembeda yang baik meskipun merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting. Untuk itu dalam beberapa kasus keandalan sulit untuk menjadi prioritas. Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember keandalan memang penting namun daya tanggap menjadi prioritas sehingga memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Seperti yang telah dijabarkan di atas pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember yang mayoritas menyerviskan kendaraan niaga keandalan memang penting namun kesegeraan penanganan menjadi prioritas agar kendaraan tersebut dapat difungsikan kembali dan mereka dapat meneruskan kegiatan usaha yang membutuhkan angkutan kendaraan niaga.

4.5.2 Interpretasi Variabel Daya Tanggap (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember menurut hasil jawaban responden sangat memuaskan. Berdasarkan hasil SPSS Windows 11.0 diketahui bahwa besarnya t hitung lebih besar daripada t tabel yakni $2,137 > 1,986$ dan signifikansi = $0,035 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan servis PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004. Variabel daya tanggap memberikan sumbangan terbesar terhadap kepuasan pelanggan dan ini berarti variabel daya tanggap mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel ini memberikan sumbangan sebesar 11,10% dari total sumbangan keseluruhan variabel yakni 47,5% terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan kesan dan pesan pelanggan servis yang peneliti peroleh bersamaan dengan penyebaran angket serta wawancara terhadap responden menyatakan bahwa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember cepat ditanggapi. Pelanggan sangat membutuhkan kendaraan untuk segera ditangani agar dapat menghemat waktu servis dan kendaraan dapat difungsikan kembali karena sebagian besar kendaraan yang diservis adalah kendaraan niaga yang dibutuhkan untuk kegiatan angkutan dagangan.

Menanggapi keluhan pelanggan juga merupakan indikator yang penting dari variabel daya tanggap yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jawaban responden dari indikator ini menyatakan bahwa 71% responden menyatakan bahwa mekanik selalu menanggapi keluhan yang berkaitan dengan kerusakan kendaraan, terlebih lagi mekanik memberikan solusi atau menyarankan suatu hal untuk pelanggan, misal apakah dengan kerusakan yang terjadi tersebut diperlukan penggantian onderdil kendaraan atau tidak.

Pelanggan juga membutuhkan informasi dari bengkel apabila mereka terpaksa meninggalkan kendaraannya. Penjabaran di atas telah mengemukakan bahwa kendaraan yang diservis mayoritas adalah kendaraan niaga yang difungsikan untuk kegiatan usaha jadi informasi tentang keadaan kendaraan menjadi sangat penting karena apabila telah selesai langsung dapat digunakan sebagai mana mestinya. Berdasarkan jawaban responden 59 orang dari total 100 orang responden menyatakan bahwa *customer servis* selalu menginformasikan keadaan kendaraan. Demikian pula dengan pelayanan administrasi yang menurut 72 responden cepat dan tidak berbelit-belit dengan adanya sistem komputerisasi pada bagian tersebut. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan daya tanggap servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor sangat baik dan paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penjabaran pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa kendaraan yang diservis sejumlah 73 unit kendaraan adalah kendaraan niaga yakni kendaraan yang difungsikan untuk kegiatan usaha. Pelanggan yang kebanyakan menggunakan kendarannya untuk niaga seperti pengangkutan barang dagangan, ikan, pasir, dan lain sebagainya sehingga mereka sangat menghargai waktu mereka karena

semakin efisien waktu yang digunakan untuk servis semakin besar waktu yang digunakan kendaraan niaga mereka untuk menghasilkan. Apabila kendaraan yang mereka serviskan tidak segera ditanggapi dan diselesaikan kerusakannya maka mereka akan merugi. Menurut Yazid (109:2001) standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegeraan dan bukannya atas persepsi kecepatan menurut perusahaan. Jadi, servis yang dilaksanakan di PT. Mayang Sari telah mampu menerapkan standar kecepatan menurut persepsi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan yang mengutamakan daya tanggap yang telah dilaksanakan oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tepat sesuai dengan sasaran dan kebutuhan pelanggan.

4.5.3 Interpretasi Variabel Jaminan (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan

Jaminan juga mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan SPSS windows 11.0 dihasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yakni $2,170 > 1,986$ dan signifikansi $= 0,033 < \alpha = 0,05$ membuktikan bahwa jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan mempunyai sumbangan sebesar 9,17% terhadap kepuasan pelanggan.

Jaminan keamanan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat baik. Berdasarkan jawaban responden sebanyak 79 orang dari total responden 100 orang menyatakan bahwa menyervis di PT. Mayang Sari sangat aman. Responden mengemukakan bahwa keamanan menyervis sangat terjamin karena mereka dapat mengajukan *claim*. PT. Mayang Sari memberikan garansi servis gratis apabila dalam waktu 1 minggu kendaraan masih mengalami kerusakan yang sama.

Pengetahuan dan keahlian mekanik merupakan indikator jaminan kepuasan pelanggan. Sebanyak 45 responden menyatakan mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat ahli, 53 orang menyatakan cukup ahli dan 2 orang menyatakan kurang ahli. Berdasarkan hal tersebut mayoritas responden menyatakan pengetahuan dan keahlian mekanik ditempat tersebut cukup menjamin kualitas servis oleh karena itu dealer servis tersebut diharapkan terus meningkatkan pengetahuan dan keahlian mekanik dengan jalan secara kontinu

diikuti pelatihan (*training*). Mekanik yang sangat mampu memberikan jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan pelanggan sebanyak 67 orang sehingga pelanggan merasa lebih terjamin untuk mempercayakan servis kendaraan di tempat tersebut. Demikian pula dengan kesopanan pelayanan oleh mekanik sebanyak 63 responden menyatakan mereka dilayani dengan sopan. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan jaminan yang diberikan ditempat tersebut baik dan pelanggan merasa puas. Salah satu alasan pelanggan menyervis di suatu dealer resmi seperti PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena adanya jaminan yang diberikan dan hal tersebut tidak mungkin didapatkan dari bengkel-bengkel biasa sehingga dari segi keamanan lebih terjamin.

4.5.4 Interpretasi Variabel Bukti Fisik (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan

Bukti fisik yang meliputi: kenyamanan ruang tunggu, penggunaan peralatan servis, keseragaman karyawan, paket hemat yang ditawarkan serta bentuk fisik bangunan terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Sumbangan yang diberikan oleh variabel ini sebesar 7,45%. Hasil SPSS untuk t hitung lebih besar daripada t tabel yakni $2,075 > 1,986$ dan signifikansi = $0,041 <$ daripada $\alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan

Bukti fisik yang mendukung juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kenyamanan ruang tunggu di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat baik dimana telah dilengkapi televisi 29 inci, AC, koran, sofa, kantin dan ruang tunggu untuk merokok (*smoking area*). Pelanggan yang menunggu sampai penyervis selesai biasanya menggunakan fasilitas ruang tunggu tersebut sehingga keberadaan ruang tunggu memang sangat penting ada.

Indikator selanjutnya dari bukti fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan adalah kelengkapan peralatan yang digunakan selama servis. Pelanggan menilai peralatan yang digunakan sudah cukup lengkap dan memadai, sejumlah 50 responden menyatakan hal tersebut. Peralatan yang lengkap dan memadai dapat memperlancar proses servis.

Keseragaman mekanik juga memberikan penilaian di benak pelanggan bahwa mereka bekerja secara rapi, terkoordinasi dan terstruktur. Pelanggan menyatakan bahwa mekanik dan karyawan yang berseragam kinerjanya tampak cukup rapi dan bekerja secara terkoordinasi. Pelanggan yang menyatakan hal tersebut sebanyak 57 orang. Bentuk fisik gedung juga menjadi penilaian pelanggan tentang kualitas yang akan mereka dapatkan di PT. Mayang Sari. Sebanyak 54 orang menyatakan bentuk fisik cukup memberikan penilaian tentang kualitas servis. Selain itu paket hemat juga cukup mendorong pelanggan untuk menyervis sejumlah 45 orang hal tersebut. Berdasarkan uraian di atas bukti fisik yang dinilai oleh pelanggan sangat memuaskan adalah kenyamanan ruang tunggu sedangkan bentuk fisik, keseragaman, promosi paket hemat dan kelengkapan peralatan dinilai cukup memuaskan.

4.5.5 Interpretasi Variabel Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan

Empati merupakan kemampuan bengkel untuk memahami kebutuhan pelanggan. Peneliti mengajukan tiga indikator yakni kemampuan mekanik memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan akses atau kemudahan pelanggan untuk menghubungi bengkel serta pemahaman mekanik terhadap riwayat atau kendala yang biasanya terjadi pada kendaraan. Berdasarkan hasil SPSS Windows 11.0 diketahui bahwa besarnya t hitung lebih besar daripada t tabel yakni $2,058 > 1,986$ dan signifikansi $0,042 < \alpha = 0,05$. Berarti secara keseluruhan variabel empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Proporsi sumbangan yang diberikan oleh variabel ini merupakan terbesar kedua setelah daya tanggap yakni sebesar 10,41%. Menurut Yazid (109:2001) ketika suatu perusahaan berupaya mengarahkan pada penyesuaian massal atau satu segmen usaha paling sedikit telah memposisikan dirinya atas dimensi empati. PT. Mayang Sari mayoritas melayani servis untuk kendaraan niaga. Pelanggan sekitar 70% penyervis merupakan pengguna kendaraan niaga sehingga pelayanan yang berempati menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan sehingga tidak heran jika variabel empati merupakan terbesar kedua setelah variabel daya tanggap yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jawaban responden dari angket mereka menyatakan sangat puas dengan empati yang diberikan oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor. Pelanggan menyatakan sangat mudah menghubungi bengkel terutama bagi mereka yang meninggalkan kendaraan di bengkel mudah untuk mengecek dengan menghubungi pihak bengkel untuk mengetahui kondisi kendaraan. Kemudahan pelanggan dalam mengakses bengkel juga memudahkan pelanggan untuk menghubungi bengkel sekadar menanyakan onderdil yang ada untuk keperluan kendaraan atau keperluan lainnya.

Pelanggan juga menilai bahwa mekanik sangat memahami kebutuhan mereka. Menurut pelanggan mekanik telah paham pada riwayat kendaraan karena pelanggan tetap menyervis ditempat tersebut. Secara keseluruhan dapat disimpulkan variabel empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

4.6 Diskusi Hasil Penelitian

Pelayanan yang berkualitas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menguntungkan bagi perusahaan karena mereka akan loyal serta memberikan argumen yang positif kepada orang lain. Penelitian kali ini berhasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember baik secara simultan maupun parsial. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di dealer servis resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sebesar 17,005. Sedangkan secara parsial variabel daya tanggap mempunyai proporsi sumbangan terbesar terhadap kepuasan pelanggan yakni sebesar 11,10%.

Penelitian kali ini menolak perumusan hipotesis kedua yang menyatakan variabel keandalan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengaruh yang dominan disumbangkan oleh variabel daya tanggap. Hal tersebut terjadi karena mayoritas pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat puas dengan daya tanggap yang diberikan pihak

bengkel. Pengguna kendaraan niaga yang mayoritas merupakan penyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember membutuhkan penanganan kendaraan yang rusak dengan segera agar dapat difungsikan kembali untuk melanjutkan aktivitas usaha yang terhenti karena kerusakan tersebut. Menurut mereka keandalan servis memang penting namun kesegeraan penanganan menjadi prioritas usaha. Apabila kendaraan tersebut tidak segera ditangani dapat mengalami kerugian karena pendapatan mereka sangat tergantung pada kinerja kendaraan sebagai alat angkut usaha sehingga semakin tertundanya penanganan maka kerugian yang ditimbulkan akan semakin besar. Demikian pula dengan pelanggan pribadi yang mengaku puas dengan daya tanggap servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember. Penanganan servis yang cepat tersebut membuat mereka tidak perlu membuang-buang waktu untuk menunggu lamanya proses servis sehingga dapat mengerjakan pekerjaan lain yang lebih penting daripada sekadar menunggu waktu servis.

Kesegeraan penanganan juga menjadi prioritas bagi penyervis yang sebagian besar merupakan sopir kendaraan niaga karena lamanya waktu servis dapat menghambat kerja sehingga sangat merugikan. Bagi mereka bagaimana servis segera diselesaikan sehingga kembali melanjutkan aktifitas menjadi prioritas sehingga keakuratan kurang diperhatikan. Berbeda dengan penyervis untuk kendaraan pribadi, seperti sepeda motor dan mobil pribadi, biasanya pelanggan tersebut sangat mengutamakan keakuratan servis karena mereka lebih membutuhkan kenyamanan kendara.

Dimensi pelayanan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember memuaskan pelanggan. Keandalan servis meliputi: keakuratan penanganan, ketepatan penyelesaian servis sesuai janji serta pelayanan sesuai dengan janji awal menurut pelanggan sangat memuaskan. Proporsi sumbangan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 9,34%. Variabel penelitian selanjutnya yakni daya tanggap juga secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap tersebut, meliputi: kecepatan pelayanan administrasi, kesegeraan mekanik melayani pelanggan, mekanik yang menanggapi keluhan pelanggan serta *customer servis* yang selalu memberikan informasi tentang kondisi kendaraan

yang ditinggal di bengkel. Proporsi sumbangan yang disumbangkan variabel ini sebesar 11,10% sehingga variabel ini dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dimensi jaminan juga secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Proporsi sumbangan variabel ini sebesar 9,17%. Pelanggan menyatakan aman menyervis di tempat tersebut karena segala permasalahan yang dikeluhkanakan ditangani dengan baik. Pelanggan juga dapat mengajukan klaim servis gratis apabila dalam satu minggu masih terdapat kerusakan yang sama pada kendaraan dan hal ini menjadi salah satu alasan bagi pelanggan untuk tetap menggunakan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

Bukti fisik juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan proporsi sumbangan sebesar 7,44%. Bukti fisik seperti fasilitas ruang tunggu yang ada terbukti sangat menyamankan pelanggan untuk menunggu proses servis. Di samping itu bukti fisik, seperti: keseragaman pegawai, penawaran paket hemat serta bentuk fisik gedung cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember.

Variabel empati yang meliputi: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam menghubungi bengkel, serta mekanik yang mengenali riwayat kerusakan terbukti sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan proporsi sumbangan variabel tersebut sebesar 10,40% dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas terbukti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas penyajian jasa maka pelanggan akan semakin puas dengan pelayanan yang ada. Untuk itu PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan loyal untuk menyervis ditempat tersebut. Di samping itu pihak dealer servis untuk mempertahankan terlebih meningkatkan pemberian pelayanan yang tanggap karena terbukti variabel ini memberikan sumbangan terbesar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4.7 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian

4.7.1 Kekuatan Penelitian

Kekuatan penelitian ini adalah data sekunder penelitian antara lain: angket, dokumentasi, observasi, dan wawancara yang diperoleh peneliti sangat mendukung penelitian yang bersifat deskriptif sehingga gambaran penelitian menjadi sangat jelas dan data tersebut dapat digunakan sebagai penjabaran lebih lanjut dari analisis inferensial. Disamping itu penelitian ini dilaksanakan di dealer servis resmi sehingga pelayanan yang ada sudah terstruktur dan terorganisasi dengan baik. Kekuatan lain yakni analisis yang digunakan adalah *SPSS for Windows versi 11.0* sehingga analisis yang diperoleh akurat.

4.7.2 Kelemahan penelitian

Penelitian ini memiliki kelemahan salah satunya pada saat penyebaran angket. Beberapa pelanggan ada yang merasa terganggu dengan penyebaran angket tersebut karena dilaksanakan pada saat proses servis berlangsung. Hal tersebut menyebabkan mereka terburu-buru atau mengisi dengan sekenanya sehingga ada beberapa jawaban yang kurang akurat.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis inferensial dengan menggunakan analisis regresi regresi linear berganda melalui *SPSS for windows versi 11.0* terbukti variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember baik secara simultan maupun parsial. Secara simultan ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar daripada F tabel 5%, yaitu $17,005 > 2,311$ dengan signifikansi = $0,00 <$ daripada $\alpha = 0,05$. Sumbangan yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 47,5% sedangkan sisanya sebesar 52,5% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak diteliti, seperti: harga, situasi dan pribadi. Secara parsial masing-masing variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), bukti fisik (X_4) dan empati (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sumbangan terbesar diberikan dari variabel daya tanggap (X_2), yaitu sebesar 11,10%.
2. Penelitian kali ini menolak hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh dominan disumbangkan oleh variabel daya tanggap sebesar 11,10%. Hal tersebut karena mayoritas pelanggan menilai bahwa daya tanggap servis di bengkel tersebut sesuai dengan harapan. Pelanggan niaga membutuhkan kendaraan mereka untuk segera ditangani dan penyelesaian servis dapat dilakukan secepatnya agar aktivitas usaha yang membutuhkan kendaraan tersebut dapat dilanjutkan. Demikian pula dengan pelanggan yang menyervis kendaraan Mitsubishi pribadi menyatakan bahwa dengan kesegeraan penanganan membuat mereka tidak perlu terlalu lama menunggu penyelesaian servis sehingga waktu dapat digunakan untuk kegiatan lainnya.

5.2 Saran

1. Pihak bengkel diharapkan mempertahankan daya tanggap servis seperti yang telah dilaksanakan karena variabel ini memberikan kontribusi terbesar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang mayoritas menserviskan kendaraan niaga dan membutuhkan efisiensi waktu servis. Pelanggan menilai bahwa daya tanggap servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember sangat memuaskan karena mereka membutuhkan pelayanan yang cepat dan efektif.
2. Bagi peneliti lain dianjurkan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti: harga, situasi dan pribadi. Terutama faktor harga yang banyak dikeluhkan oleh pelanggan. Tujuannya agar pihak bengkel dapat mengetahui seberapa besar faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat meninjau kembali penetapan harga servis.
3. Mekanik PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember hendaknya secara kontinu mengikuti pelatihan dan perlombaan-perlombaan otomotif baik skala nasional maupun internasional agar mampu meningkatkan pengetahuan dan keahliannya yang berguna untuk meningkatkan keandalan servis sebagai usaha memuaskan pelanggan.
4. Bagi pelanggan hendaknya tetap menggunakan jasa servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember karena bengkel tersebut mampu memberikan pelayanan yang tanggap sehingga servis dapat dilaksanakan secara cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- Atmaja, Lukas S. 1997. *Memahami Statistika Bisnis (Buku Dua)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, Suharsini. 1996. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bhineka Cipta.
- Djaja, Sutrisno. 2002. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jember: Universitas Jember.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Analisis Regresif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, Umar. 1999. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haming, Murdifing. 2001. *Poke Yoke: Metode Untuk Meningkatkan Mutu Jasa Yang Diserahkan Kepada Konsumen*. Jakarta: Dalam Usahawan (Agustus Edisi XXX).
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Muhadi. 2001. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Mitra Pinastika Mustika Malang (Studi Kasus Pada Bengkel Sepeda Motor Honda)*. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Oliver, Richard. 1997. *Satisfaction a Behavioral Perspective of the Costumer*. Singapore: Mc Graw Hill International Edition.
- Samsul, Eko. 2003. *Analisi Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel AHASS 0591 Gono Motor 1 Jember Tahun 2003)*. Skripsi. Universitas Jember.
- Setiono, Yuli. 1995. *Value Creation: Strategi Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Dalam Usahawan (Juli Edisi XXIV).
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 1999. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

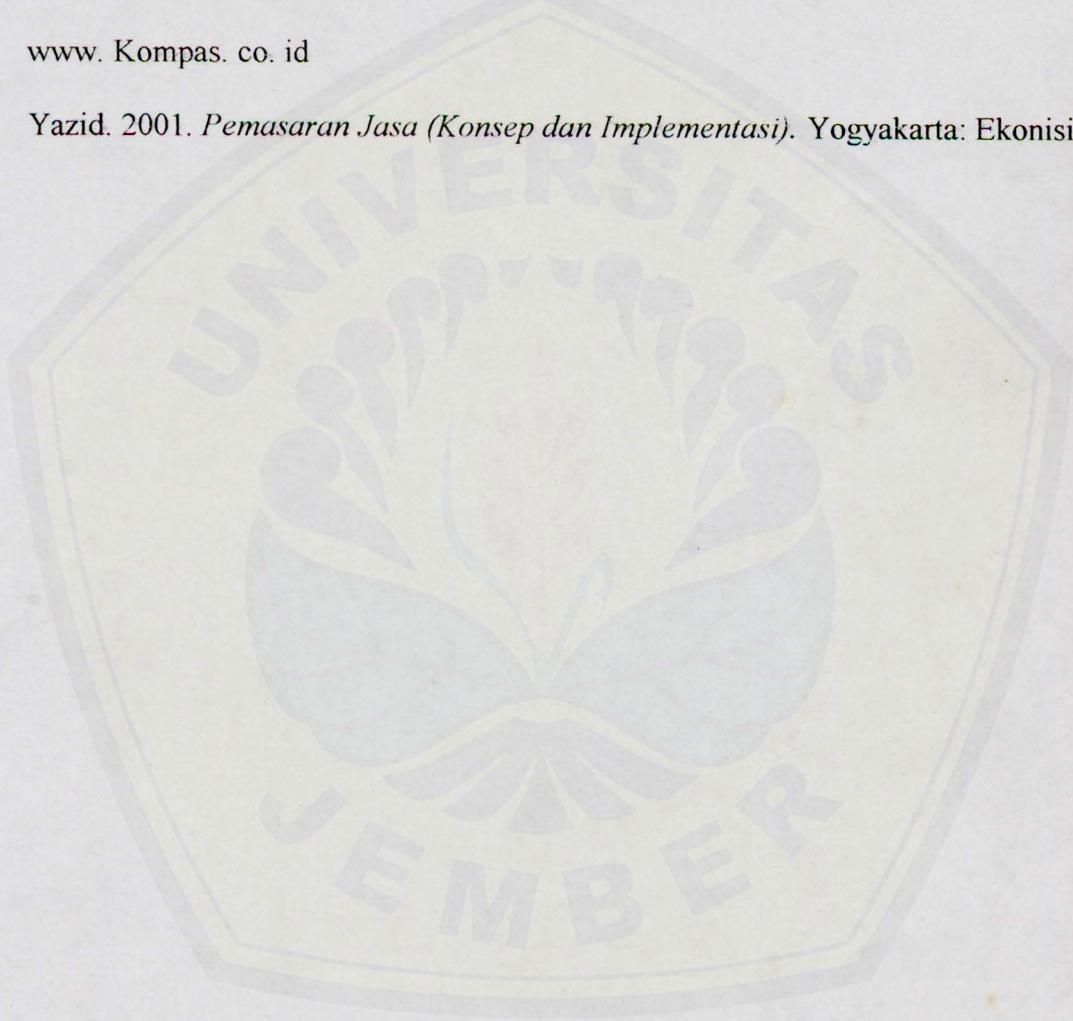
Suhartanto, Dwi. 2001. *Kepuasan Pelanggan dan pengaruhnya terhadap Perilaku konsumen di Industri Perhotelan* . Jakarta. Dalam *Usahawan* (Juli, edisi XXX)

Tjiptono, Fandi. 1999. *Manajemen Pemasaran (Perspektif Asia)*. Yogyakarta: Andi Offset.

-----, 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

www.kompas.co.id

Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonisia.



MATRIK PENELITIAN

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004)	<ol style="list-style-type: none"> Adakah pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004? Manakah diantara variabel kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004? 	<p>Variabel Bebas</p> <p>Kualitas pelayanan (X)</p> <ol style="list-style-type: none"> Keandalan (X₁) Daya Tanggap (X₂) Jaminan (X₃) Bukti fisik (X₄) Empati (X₅) <p>Variabel Terikat (Y)</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> Keakuratan servis Ketepatan Menyelesaikan servis sesuai waktu yang dijanjikan Pelayanan sesuai atau sama dengan yang dijanjikan di awal Kecepatan administrasi Mekanik segera menangani mobil yang rusak Mekanik menganggapi keluhan pelanggan Customer service memberi informasi tentang keadaan kendaraan yang sedang diservis Perasaan aman dalam menyervis kendaraan Pengetahuan dan keahlian mekanik dalam menyervis kendaraan Kesopanan mekanik dalam memberikan pelayanan Kesediaan mekanik dalam memberikan jawaban yang diajukan pelanggan Keseragaman mekanik peralatan yang digunakan Kondisi ruang tunggu yang nyaman Brosur yang ditawarkan bengkel Fisik gedung yang bagus Karyawan dan mekanik memahami kebutuhan pelanggan Kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan kontak /menghubungi bengkel Mekanik memahami dan mengenal riwayat kendaraan Menyervis Ulang Menginformasikan kepada orang lain Loyalitas Pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> Metode penentuan daerah penelitian Metode <i>purposive</i>, yakni menentukan daerah penelitian di Mayang Sari Berlian Motor Jember Metode Penentuan Responden Metode <i>accidental sampling</i> Metode Pengumpulan Data Metode angket Metode wawancara Metode observasi Metode dokumentasi Metode Analisis Data Analisis Deskriptif Analisis Inferensial: <ol style="list-style-type: none"> Uji Regresi Linear Berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$ Untuk menguji Hipotesis pertama, menggunakan uji F: $F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$ Untuk menguji hipotesis kedua dengan menggunakan uji t: $t = \frac{b_i}{Sb_i}$ 	<ol style="list-style-type: none"> Diduga kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor tahun 2004. Diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mayang Sari Berlian Motor tahun 2004.

TUNTUNAN PENELITIAN

1. Tuntunan Observasi

No	Data yang diraih	Sumber Data
1	Melihat dan mengamati secara langsung ke lapangan untuk mengetahui aktivitas bengkel	Pelanggan yang menyervis kendaraan di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember

2. Tuntunan Angket

No	Data yang diraih	Sumber data
1	Mengetahui penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan bengkel	Pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember
2	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bengkel di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember	Pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember

3. Tuntunan Wawancara

No	Data yang diraih	Sumber data
1	Pelayanan yang diberikan di bengkel tersebut	Karyawan dan mekanik PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember

4. Tuntunan Dokumentasi

No	Data yang diraih	Sumber data
1	Data tentang jumlah pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor tahun 2002 dan 2003	Dokumen PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember

ANGKET PENELITIAN

Yth. Saudara/i

.....

Di Tempat

Dengan hormat,

Sebagai upaya untuk menyelesaikan studi strata satu Program Pendidikan Ekonomi di FKIP Universitas Jember, penulis menyusun karya tulis ilmiah (skripsi) sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan jenjang strata satu. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti melaksanakan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Dealer Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Tahun 2004).**

Berkaitan dengan penelitian tersebut, peneliti mohon kepada Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan pada angket yang akan digunakan oleh peneliti sebagai salah satu data dalam penelitian ini

Pengisian angket tersebut bersifat bebas sesuai dengan pendapat, keyakinan dan keadaan yang sebenarnya, dan pengisian data tersebut dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaan dan waktu yang diberikan peneliti ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Melly Hariyani TD

Nim. 000210301265

DAFTAR PERTANYAAN

I. Petunjuk Pengisian

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini mohon Saudara/ini jawab dengan sejujurnya dengan cara-cara sebagai berikut:

1. berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban (A,B atau C) untuk pertanyaan pilihan ganda sesuai dengan pendapat Saudara/i,
2. pertanyaan berupa isian supaya dijawab pada tempat yang telah disediakan.

II. Syarat Responden

Adapun syarat-syarat yang dijadikan responden dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. kendaraan yang diservis adalah kendaraan bermerk Mitsubishi,
2. servis yang dilakukan adalah servis yang berhubungan dengan kerusakan mesin,
3. responden telah melakukan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember lebih dari dua kali servis.

III. Data Umum Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (*Coret yang tidak perlu*)

Umur :

Jenis Kendaraan :

Kepemilikan :

Alamat :

IV. Daftar Pertanyaan Yang Diajukan

4.1 Berkaitan Dengan Variabel Bebas

1. Keandalan (X_1)

No	Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	Jawaban Terpilih/skor
1	<p>Menurut pendapat saudara/i, bagaimana keakuratan atau ketepatan mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor dalam menyervis kendaraan Anda?</p> <p>A. sangat akurat karena sangat mengena dengan kerusakan kendaraan</p> <p>B. cukup akurat karena kadang mengena dan kadang tidak mengena pada kerusakan kendaraan</p> <p>C. kurang akurat karena tidak mengena kerusakan</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
2	<p>Menurut penilaian Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor mampu menyelesaikan perbaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?</p> <p>A. sangat mampu menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan</p> <p>B. cukup mampu karena kadang-kadang menyelesaikan waktu servis sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan</p> <p>C. kurang mampu karena menyelesaikan servis sering terlambat</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
3	<p>Apakah pelayanan servis yang diberikan oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor sesuai atau sama dengan apa yang dijanjikan semula?</p> <p>A. pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang dijanjikan diawal</p> <p>B. pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan yang dijanjikan diawal</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

	C. pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan yang dijanjikan di awal	
--	--	--

2. Variabel Bebas Daya Tanggap (X_2)

No	Pertanyaan dan jawaban	Jawaban/ skor Terpilih
1	<p>Menurut Saudara/i, bagaimana prosedur pelayanan administrasi di PT. Mayang Sari Berlian Motor dalam melayani Anda?</p> <p>A. sangat cepat dan tidak berbelit-belit B. cukup cepat dan agak berbelit-belit C. kurang cepat dan berbelit-belit</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
2	<p>Menurut Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor segera menangani servis kendaraan Anda?</p> <p>A. segera memberikan penanganan B. cukup memberikan penanganan dengan segera C. kurang menangani dengan segera</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
3	<p>Menurut Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor dapat dengan segera menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan berkaitan dengan kendaran?</p> <p>A. segera menanggapi keluhan B. cukup menanggapi keluhan C. kurang menanggapi keluhan</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

4	<p>Menurut Saudara/i, apakah <i>Customer service</i> di PT. Mayang Sari Berlian Motor memberi informasi terhadap kondisi kendaraan yang sedang diservis (mengadakan kontak melalui telepon atau surat pemberitahuan selama masa servis)?</p> <p>A. <i>customer service</i> selalu menginformasikan kondisi kendaraan</p> <p>B. <i>customer service</i> cukup menginformasikan kondisi kendaraan</p> <p>C. <i>customer service</i> kurang menginformasikan kondisi kendaraan</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
---	---	---

3. Variabel Bebas Jaminan (X₃)

No	Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	Jawaban Terpilih/ Skor
1	<p>Bagaimanakah perasaan Saudara/i menyervis di PT. Mayang Sari Berlian Motor berkaitan dengan keamanan servis?</p> <p>A. merasa sangat aman karena pihak dealer memberikan jaminan keamanan servis</p> <p>B. merasa cukup aman karena pihak dealer kadang-kadang memberikan jaminan keamanan servis</p> <p>C. merasa kurang aman karena tidak ada jaminan dari pihak dealer tentang keamanan servis servis</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
2	<p>Menurut Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam menyervis kendaraan Anda?</p> <p>A. mekanik mempunyai pengetahuan dan keahlian yang tinggi</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

	<p>B. mekanik cukup mempunyai pengetahuan dan keahlian</p> <p>C. mekanik kurang mempunyai pengetahuan dan keahlian menyervis</p>	
3	<p>Menurut saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor mampu memberikan jawaban yang baik dan benar atas pertanyaan yang Anda ajukan?</p> <p>A. Sangat mampu karena mekanik selalu memberikan jawaban dengan baik dan benar</p> <p>B. cukup mampu memberikan jawaban dengan baik dan benar.</p> <p>C. kurang mampu karena mekanik tidak pernah memberikan jawaban dengan baik dan benar</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
4	<p>Menurut Saudara/i, apakah Anda dilayani dengan sopan saat menyervis kendaraan?</p> <p>A. sangat sopan</p> <p>B. cukup sopan</p> <p>C. kurang sopan</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

4. Variabel Bebas Bukti Fisik (X₄)

No	Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	Jawaban Terpilih/ Skor
1	<p>Menurut saudara/i, Apakah mekanik yang selalu mengenakan seragam selama melaksanakan servis memberikan penilaian bahwa kerja mereka rapi dan terkoordinasi?</p> <p>A. Ya, dengan mengenakan seragam kinerja mekanik nampak rapi dan terorganisasi</p> <p>B. Cukup, karena dengan mengenakan seragam</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

	<p>kinerja mekanik tampak cukup rapi dan terorganisasi</p> <p>C. Kurang, karena mekanik yang mengenakan seragam kurang menunjukkan kinerja yang rapi dan terorganisasi</p>	
2	<p>Menurut Saudara/i, apakah peralatan yang digunakan di PT. Mayang Sari Berlian Motor memadai dan lengkap?</p> <p>A. sangat memadai dan lengkap</p> <p>B. cukup memadai dan cukup lengkap</p> <p>C. kurang memadai dan kurang lengkap</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
3	<p>Menurut saudara/i, Menurut Saudara/i, apakah kondisi ruang tunggu di PT. Mayang Sari Berlian Motor membuat anda merasa nyaman menunggu selama servis berlangsung?</p> <p>A. sangat nyaman karena fasilitas pendukung yang sangat lengkap</p> <p>B. cukup nyaman karena fasilitas pendukung yang cukup lengkap</p> <p>C. kurang nyaman karena fasilitas pendukung yang kurang lengkap</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
4	<p>Menurut Saudara/I, apakah brosur (promosi paket hemat) yang ditawarkan pada saat-saat tertentu oleh PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember mempengaruhi keinginan Anda untuk menyervis?</p> <p>A. sangat mendorong keinginan untuk menyervis</p> <p>B. cukup mendorong keinginan untuk menyervis</p> <p>C. kurang mendorong keinginan untuk menyervis</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

5. Variabel Bebas Empati (X₅)

No	Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	Jawaban Terpilih/ Skor
1	<p>Menurut Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor memahami kebutuhan Anda dalam melakukan servis?</p> <p>A. sangat memahami</p> <p>B. memahami</p> <p>C. kurang memahami</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
2	<p>Jika terpaksa meninggalkan kendaraan Saudara/i di bengkel PT. Mayang Sari Berlian Motor selama beberapa hari apakah Saudara/i mudah mengadakan kontak/hubungan dengan PT. Mayang Sari Berlian Motor?</p> <p>A. sangat mudah karena begitu menelpon pelanggan langsung terhubung dengan <i>customer service</i></p> <p>B. cukup mudah karena pelanggan harus menunggu beberapa saat agar terhubung dengan <i>customer service</i></p> <p>C. kurang mudah karena telepon selalu bernada sibuk</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>
3	<p>Menurut Saudara/i, apakah mekanik di PT. Mayang Sari Berlian Motor memahami dan mengenali kendala yang biasanya terjadi pada kendaraan Anda?</p> <p>A. sangat paham</p> <p>B. cukup paham</p> <p>C. kurang paham</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p>

4.2 Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	Jawaban Terpilih/ Skor
1	Apakah Saudara/i mempunyai keinginan untuk menyervis ulang kendaraan di PT. Mayang Sari Berlian Motor? A. sangat berkeinginan B. cukup berkeinginan C. kurang berkeinginan	<input data-bbox="1064 497 1224 576" type="text"/> <input data-bbox="1064 576 1224 655" type="text"/> Diisi Peneliti
2	Apakah Saudara/i, akan tetap menjadi pelanggan servis di bengkel ini? A. terus menjadi pelanggan tetap B. menjadi pelanggan selama belum ada bengkel yang lebih baik C. berhenti menjadi pelanggan tetap	<input data-bbox="1064 838 1224 917" type="text"/> <input data-bbox="1064 917 1224 995" type="text"/> Diisi Peneliti
3	Apakah Saudara/i menginformasikan jasa bengkel ini kepada pihak lain? A. selalu menginformasikan B. cukup menginformasikan C. kurang menginformasikan	<input data-bbox="1064 1178 1224 1257" type="text"/> <input data-bbox="1064 1257 1224 1336" type="text"/> Diisi Peneliti

Kesan dan pesan setelah melaksanakan servis:

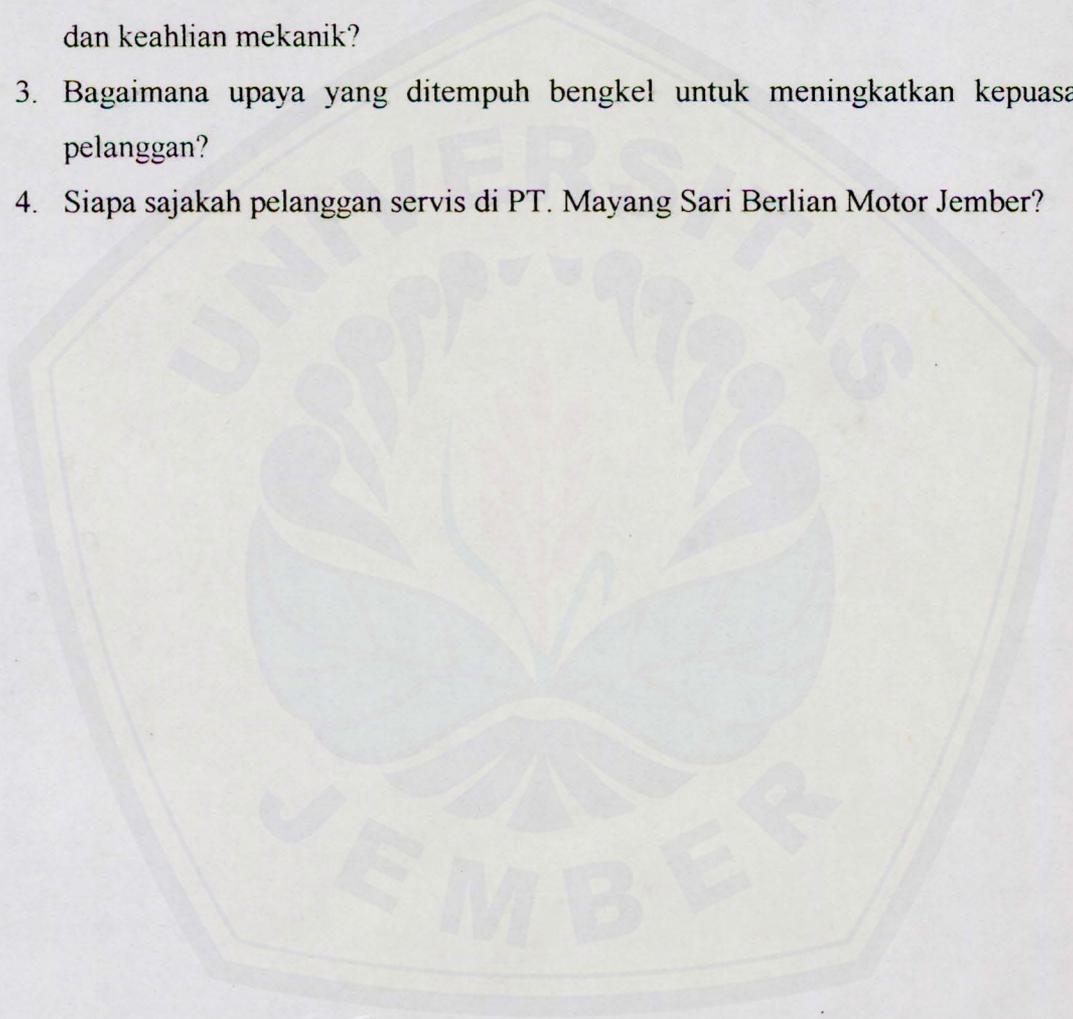
.....

.....

.....

TUNTUNAN WAWANCARA

1. Kualitas pelayanan yang bagaimana (meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati) yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana upaya yang ditempuh bengkel untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian mekanik?
3. Bagaimana upaya yang ditempuh bengkel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
4. Siapa sajakah pelanggan servis di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember?



Rekapitulasi Data Responden

No	Nama Pelanggan	Jenis Kelamin	Usia	Jenis kendaraan	Alamat	Jenis Kepemilikan	
						Pemilik	Bukan Pemilik
1	A'ang Kunalifi	L	20	Colt Deasel	Ambulu Jember		
2	Abdul somad RFI	L	27	Kuda Grandia	Wirowngso-Ajung Jember	√	
3	Adi Kuncahyo	L	45	L300	Sukowono		√
4	Adi P.	L	45	L300	Jl. Sutoyo 36 Jember		√
5	Agus Irwansyah	L	30	Colt Deasel	Tamanan Kidul Sawah	√	
6	Agus Sutaji	L	45	L300	Sumber Rejo Umbul Sari Jember	√	
7	Ali	L	29	Colt Deasel	Sumber Baru Jember		√
8	Ali Kasim	L	39	Colt Deasel	Puger Jember		√
9	Ali Zaenal Abidin	L	27	Eterna	Jl. Ahmad Yani No. 91 Bondowoso	√	
10	Angga	L	19	Colt deasel	Jl. Panjaitan Klakah		√
11	Anik Sukarni	P	35	L300	Dusun Meleman Yosowilangun Lumajang	√	
12	Arif	L	24	Colt Deasel	Gebang jember	√	
13	Aris	L	41	kuda Grandia	Jember	√	
14	Bambang	L	40	Colt Deasel	Lumajang	√	
15	Bambang Budi S	L	35	L300	Jl. Gajah Mada Jember	√	
16	Bandar	L	32	Lancer	Jl. S. Parman	√	
17	Budi	L	39	Colt Deasel	Jember	√	
18	Burhanudin	L	33	Colt Deasel	Perumnas Gunung Sugih Besar		√
19	Dedi	L	24	Truk	Randu Agung Lumajang		√
20	Diddit DJ	L	39	Kuda	Jl. Ahmad Yani No. 18 Bondowoso		√
21	Didik Sudarmanto	L	38	Truk	Ketan Suboh	√	
22	Dwi Purnomo	L	37	L300	Sulfat Indah 11/I Malang		√
23	Edi Haryanto	L	48	Kuda	Jember		√
24	Edi Sutrisno	L	37	L300	Bondowoso	√	
25	Fahmi P. Y.	L	24	L300	Jl. Halmahera 3 no. 14 Jember		√
26	Famirad	L	27	Colt Deasel	Besuki	√	
27	Faturahman	L	36	Eterna	Kalibaru Banyuwangi	√	
28	H. Abdullah	L	55	Eterna	Besuki	√	
29	H. bambang Budi S	L	40	Kuda Grandia	Jl. Ahmad Yani No.5 Jember	√	
30	H. Miskadi	L	36	Colt Deasel	Jl. Karangrejo Yosowilangun Lumajang	√	

31	H. Taman Djadja	L	45	L300	Puger Jember	✓	✓
32	H.M Alwie Matorie	L	49	Colt Deasel	Puger Kulaon Jember	✓	✓
33	Hadi	L	38	Fuso	Pakis Haji Kabat Banyuwangi	✓	
34	Hadi Parmono	L	27	L300	Jl. Manyar 26 Jember		✓
35	Hadi Purnomo	L	22	Kuda	Situbondo	✓	
36	Hari	L	40	Colt Deasel	Situbondo	✓	
37	Hariyanto	L	30	L300	Jl. Manggis 4/2 Jember		✓
38	Hartono	L	26	L300	Jl. Basuki Rachmad tumpang Sari		✓
39	Hartono Raharjo	L	28	L300	Lumajang	✓	
40	Haryanto	L	23	Truk	Jl. Dokter Soebandi Jember		✓
41	Havid	L	22	Colt Deasel	Jl. Dokter Sutomo Balung		✓
42	Hendra	L	31	L300	Jl. Wringin agung Jombang Jember	✓	
43	Heri	L	30	L300	Dusun Klenceng Ledok Omo	✓	
44	Heri cahyono	L	23	L300	Jl. Suprayitno arjasa Jember		✓
45	Herman	L	34	Kuda Diamond	Situbondo		✓
46	Ilyas	L	35	Kuda Grandia	Rambipuji		✓
47	Imam	L	51	Kuda	Puger Kulon Jember	✓	
48	Jasuli	L	24	Truk	Jl. Piere Tendeand Jember		✓
49	Jetem	L	30	Colt Deasel	Klakah		✓
50	Jiman	L	27	Colt Deasel	Kalisat		✓
51	Johan	L	32	L300	Jl. Gajah Mada 19 Jember		✓
52	Joko	L	39	Colt Deasel	Wringin Lor Jember		✓
53	Joko S.	L	34	L300	Jl. Semeru 17/6 Jember		✓
54	Junaidi	L	24	Eterna	Grujukan Kidul	✓	
55	Kivri	L	21	L300	Malang		✓
56	M. Makson	L	24	Foso Fikter	Jl. Cermat Bondowoso		✓
57	M. Maksum	L	25	Fuso Fikter	Cermat Bondowoso		✓
58	M. Sodik	L	28	Colt Deasel	Ajung Jember		✓
59	M. Sulianto	L	40	L300	Sido Mekar Jember		✓
60	M. Wildan	L	36	Kuda	Jl. Kepodang Patrang Jember	✓	
61	Mardi	L	40	Colt Deasel	Jl. Gajah Mada		✓
62	Mas'ud	L	32	L300	Mumbul Sari Tanggul		✓
63	Moehadjid	L	50	Colt Deasel	Dusun Umbul Sari Kencong Jember		✓
64	Mohammad Abbas	L	23	Eterna	Jl. Martha Dinata	✓	
65	Mohammad Jawad	L	27	Eterna	Jl. KH. Azari 227 Bondowoso	✓	

66	Munawir	L	27	L300	curah Malang Rambli Puji	√	√
67	Nurhayati	P	35	Kuda	Jl. Achmad Yani Bondowoso	√	
68	Padli	L	32	L 300	Tribungan miandingan Situbondo		√
69	Purnama	L	35	Colt Deasel	Jl. Tegat Sari Ambulu Jember	√	
70	Rahmad Budiarto	L	33	L300	Jl. Agus salim jember		√
71	Rudi	L	48	L300	Perum Kebon agung jember		√
72	Sadi	L	40	Colt Deasel	Gumuk Mas Jember		√
73	Sahamo	L	35	Fuso Fikter	Prajeakan Bondowoso		√
74	Sahamu	L	50	Fuso Fikter	Prajeakan Bondowoso		√
75	Satukin	L	45	Kuda	Bondowoso	√	
76	Sayono Riyanto	L	37	L300	Besuki - situbondo		√
77	Slamet Rahmadi	L	46	Kuda	Mayang		√
78	Soeipto	L	33	Colt Deasel	Lumajang		√
79	Soni	L	40	Eterna	Gang Bentul Sukerejo Jombang	√	
80	Sopari	L	43	Truk	Jl. Raden Patah 1 Jember		√
81	Sudarno	L	32	Kuda	Jl. Wringin Agung Jombang Jember		√
82	Sugianto	L	44	Colt Deasel	Taman Gading		√
83	Sugiyono	L	51	Colt Deasel	Jl. Pasirian Seluk Awar-awar Lumajang		√
84	Sulasman	L	57	Eterna	Jl. Melati No. 3 Jember	√	
85	Sumadi	L	60	Kuda Grandia	Tengku Umar 84 Jember	√	
86	Sumantri	L	20	L300	Jl. Ks tubun 18A Malang		√
87	Sumiadi	L	30	Truk	Perum Muktisari NN.1 Jember		√
88	Sunaryono	L	40	L300	Puger Kulon Jember	√	
89	Suparto	L	56	Colt Deasel	Jl. Manggar 4 Jember		√
90	Suprayogi	L	32	Colt Deasel	Jl. Raung 3 Jember	√	
91	Sutrisno	L	46	Colt Deasel	Wuluhan Jember		√
92	Teguh winarto	L	30	Kuda	Jl. Jawa VIB/2 jember		√
93	Temo	L	50	Colt Deasel	Jl. Kedung Jajang Lumajang	√	
94	Tumpal Girsang	L	30	L300	PTN Kebon Sari Indah Jember		√
95	Wardiono	L	24	L300	Moh. Soerodji no.57 Jember		√
96	Welly	L	55	Fuso Fikter	Kencong Jember		√
97	Wiwid	L	36	L300	Puger Kulon Jember		√
98	Yanuar	L	30	Eterna	Jl. Flores Bondowoso	√	
99	Ycyok	L	25	L300	Mangli Jember	√	
100	Yusak	L	45	Kuda	Jl. Merak Jember	√	

No	X1			X2			X3			X4			X5			Y			
	1	2	Σ	1	2	Σ	1	2	Σ	1	2	Σ	1	2	Σ	1	2	Σ	
1	3	2	7	3	2	11	2	3	4	9	2	2	10	1	2	3	2	3	6
2	2	2	6	3	3	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
3	2	2	8	3	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
4	2	2	5	3	3	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
5	2	3	8	3	2	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8
6	3	2	8	3	3	12	2	2	1	7	2	2	10	3	2	3	3	3	9
7	3	2	7	3	2	10	2	2	3	10	2	2	11	3	3	3	3	3	9
8	3	3	9	3	2	11	3	3	2	10	2	2	12	3	3	3	3	3	9
9	2	3	8	3	2	11	3	3	3	10	2	2	12	3	3	3	3	3	9
10	3	2	8	3	2	10	2	2	2	7	2	2	14	3	2	3	2	3	7
11	3	2	7	3	3	11	3	3	2	12	2	2	10	2	2	2	2	2	6
12	2	2	6	3	2	10	2	2	3	12	2	2	11	2	2	2	2	2	7
13	3	3	9	3	3	12	3	3	2	10	2	2	12	3	3	3	3	3	9
14	3	3	9	3	2	12	3	2	3	11	2	2	12	3	2	3	2	3	8
15	2	2	6	2	2	9	2	2	2	11	2	2	9	2	2	2	2	2	6
16	3	3	9	2	2	10	3	3	3	12	2	2	12	3	2	3	2	3	7
17	3	3	9	3	2	11	3	2	3	9	2	2	13	3	2	3	2	3	8
18	2	3	8	3	3	12	3	3	1	10	2	2	11	2	2	2	2	2	7
19	3	3	9	3	3	12	3	3	2	9	2	2	13	3	3	3	3	3	9
20	2	3	8	3	3	12	3	3	2	12	2	2	10	3	2	3	2	3	9
21	2	2	6	3	2	11	2	2	2	10	2	2	13	2	2	2	2	2	7
22	2	2	7	3	2	11	2	2	3	12	2	2	12	2	2	2	2	2	7
23	3	3	9	3	3	12	3	3	2	10	2	2	14	3	3	3	3	3	9
24	3	2	8	3	3	12	3	3	3	12	2	2	15	3	3	3	3	3	9
25	3	3	9	3	3	12	3	3	3	12	2	2	12	2	2	2	2	2	9
26	2	2	6	3	1	10	2	2	2	9	2	2	12	2	2	2	2	2	7
27	3	3	7	3	3	9	2	2	3	11	2	2	14	3	3	3	3	3	8
28	3	3	9	3	3	12	3	3	3	11	2	2	14	3	3	3	3	3	9
29	3	3	9	3	2	11	3	3	3	12	2	2	13	2	2	2	2	2	9
30	2	2	7	3	3	11	2	2	3	10	2	2	11	2	2	2	2	2	7
31	3	2	9	3	3	11	2	2	2	9	2	2	13	2	2	2	2	2	9
32	2	2	6	2	2	10	2	2	2	10	2	2	14	2	2	2	2	2	7
33	3	3	8	3	3	12	3	3	3	10	2	2	13	3	3	3	3	3	8
34	3	3	9	3	2	10	2	2	2	9	2	2	13	2	2	2	2	2	8
35	2	2	6	2	2	11	2	2	2	9	2	2	9	2	2	2	2	2	6
36	2	2	6	3	1	9	2	2	2	9	2	2	13	2	2	2	2	2	6
37	2	2	7	2	2	11	2	2	3	11	2	2	11	2	2	2	2	2	7
38	2	2	6	2	2	8	2	2	2	8	2	2	12	2	2	2	2	2	6
39	2	2	8	2	2	9	2	2	2	11	2	2	12	2	2	2	2	2	6
40	2	2	8	3	3	11	2	2	2	11	2	2	8	2	2	2	2	2	6
41	2	2	6	2	2	11	2	2	2	11	2	2	12	2	2	2	2	2	6
42	2	3	8	3	3	12	2	2	3	12	2	2	10	2	2	2	2	2	9
43	2	2	6	3	2	9	2	2	2	8	2	2	12	2	2	2	2	2	6
44	2	2	9	2	2	10	2	2	3	12	2	2	13	2	2	2	2	2	9
45	3	2	6	2	2	9	2	2	2	8	2	2	10	2	2	2	2	2	6
46	2	2	8	2	2	10	2	2	3	12	2	2	13	2	2	2	2	2	6
47	3	3	9	3	2	11	2	2	3	10	2	2	13	2	2	2	2	2	7
48	3	3	9	3	2	12	2	2	2	8	2	2	10	2	2	2	2	2	7
49	3	3	9	3	3	11	2	2	3	11	2	2	13	2	2	2	2	2	8
50	3	2	8	3	3	12	2	2	3	12	2	2	14	2	2	2	2	2	8

6	5	9	6	9	9	4	8	7	9	9	7	9	9	8	9	7	7	6	9	9	9	9	8	5	6	9	9	6	8	9	9	6	7	9	8	9	8	7	6	7	9	9	8	9	9	5	6								
2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2								
2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2							
2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2						
6	6	7	8	8	8	6	7	9	9	7	8	9	9	8	9	7	7	8	8	8	9	8	9	8	6	8	9	9	6	7	9	9	6	7	9	8	8	7	8	5	6	6	7	8	7	9	6	7							
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3							
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3							
2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3							
10	10	14	11	12	13	10	11	13	13	10	12	13	11	13	15	14	12	9	10	13	11	13	13	14	13	13	12	13	13	9	14	13	13	12	11	11	12	10	10	13	13	12	11	11	10	10	10	10	13	12	13	15	13	10	
2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3				
1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1				
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2					
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
8	9	11	10	11	7	12	12	12	9	11	11	12	12	12	12	9	11	11	11	11	10	12	12	12	11	11	11	12	12	11	11	10	11	11	9	9	10	8	12	12	12	11	12	11	10	10	10	10	10	10					
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	10	12	8	12	11	9	11	12	12	10	10	12	12	12	12	9	12	12	11	12	11	11	8	12	12	9	8	8	12	11	11	12	12	9	11	12	12	9	11	11	12	9	9	12	10	12	12	9	12	11	9	9			
2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	9	9	6	8	7	6	8	8	9	8	8	7	9	8	9	8	7	8	6	8	8	8	7	9	9	9	7	9	9	9	5	8	7	9	7	8	8	7	9	8	8	7	6	8	6	9	8	9	7	6	6	6	6		
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100						

Responden	Keandalan X ₁	Daya Tanggap X ₂	Jaminan X ₃	Bukti Fisik X ₄	Empati X ₅	Kepuasan Pelanggan Y
1	7	11	9	10	7	6
2	6	11	9	12	7	6
3	8	10	12	12	7	9
4	5	11	10	11	8	5
5	8	9	7	10	5	6
6	8	12	7	14	9	8
7	7	10	10	11	9	9
8	9	11	10	12	9	9
9	8	11	12	12	8	7
10	8	10	10	14	8	9
11	7	10	7	10	7	6
12	6	11	12	11	8	7
13	9	10	10	12	6	8
14	9	12	11	12	9	9
15	6	9	9	9	7	6
16	8	10	12	12	8	7
17	9	11	9	13	9	9
18	8	12	10	11	6	7
19	9	12	9	13	9	8
20	8	12	12	10	7	9
21	6	11	10	13	7	9
22	7	11	12	12	7	7
23	9	12	10	14	9	9
24	8	12	12	15	9	9
25	9	12	12	12	8	9
26	6	10	9	12	8	7
27	7	9	11	14	8	7
28	9	12	11	14	9	8
29	9	11	12	11	7	9
30	7	11	10	13	7	9
31	9	11	9	14	7	7
32	6	10	10	11	7	8
33	8	12	10	13	7	8
34	9	10	9	9	7	8
35	6	11	9	13	9	8
36	6	9	10	11	6	9
37	8	11	9	11	6	7
38	7	8	11	13	6	6
39	6	8	8	12	6	7
40	8	9	11	8	8	6
41	6	11	11	12	9	9
42	8	11	12	13	8	9
43	9	12	12	10	9	9
44	6	9	8	12	9	6
45	9	12	12	13	9	9
46	6	10	10	13	6	7
47	8	9	8	10	6	7
48	9	12	11	13	9	8
49	9	12	12	14	9	9
50	8	11	11	12	8	8
51	7	9	8	10	6	6
52	9	10	9	10	6	5
53	9	12	11	14	7	9
54	6	8	10	11	8	6
55	8	12	11	12	8	9
56	7	11	11	13	8	9
57	6	9	7	10	6	4
58	8	11	12	11	7	8
59	8	12	12	13	9	7
60	9	12	12	13	9	9

Responden	Keandalan X_1	Daya Tanggap X_2	Jaminan X_3	Bukti Fisik X_4	Empati X_5	Kepuasan Pelanggan Y
61	8	10	9	10	7	9
62	8	10	11	12	8	7
63	7	12	11	13	9	9
64	9	12	12	11	9	9
65	8	12	12	13	8	8
66	9	12	12	15	9	9
67	8	9	12	14	7	7
68	7	12	9	12	7	7
69	8	12	11	9	8	7
70	6	11	11	10	8	6
71	8	12	11	13	8	9
72	8	11	11	11	9	9
73	7	8	10	13	8	9
74	9	12	12	14	9	9
75	9	12	12	11	9	9
76	9	9	12	13	8	8
77	7	8	11	13	6	5
78	9	8	11	9	8	6
79	9	12	12	14	9	9
80	9	11	11	13	9	9
81	5	9	10	12	6	6
82	8	11	11	11	7	8
83	7	12	12	11	9	9
84	9	12	12	12	9	9
85	7	9	9	10	6	6
86	8	9	9	10	7	7
87	8	11	12	13	9	9
88	7	11	11	13	8	9
89	9	12	11	12	8	9
90	8	11	9	11	7	8
91	8	12	9	11	8	7
92	7	9	10	10	5	6
93	6	9	8	10	6	7
94	8	12	12	10	6	9
95	6	10	12	13	7	9
96	9	12	12	12	8	8
97	8	9	11	13	7	9
98	9	12	12	15	9	9
99	7	11	11	13	6	5
100	6	9	10	10	7	6

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1												
(Constant)	-1.606	1.048			-1.532	.129						
Keandalan	.228	.100	.198		2.272	.025	.472	.228	.170	.739	1.353	
Daya Tanggap	.210	.098	.206		2.137	.035	.539	.215	.160	.601	1.663	
Jaminan	.176	.081	.189		2.170	.033	.485	.218	.162	.733	1.365	
Bukti Fisik	.149	.072	.174		2.075	.041	.428	.209	.155	.796	1.257	
Empati	.226	.110	.196		2.058	.042	.531	.208	.154	.614	1.629	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Bukti Fisik	Empati	
1	1	5.947	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	1.529E-02	19.722	.00	.66	.01	.00	.25	.04	.04
	3	1.223E-02	22.053	.08	.01	.02	.05	.13	.73	.00
	4	1.106E-02	23.188	.01	.08	.00	.87	.22	.00	.06
	5	8.063E-03	27.159	.28	.24	.41	.06	.26	.00	.18
	6	6.107E-03	31.207	.63	.00	.56	.02	.15	.00	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Durbin-Watson		
					R Square Change	F Change	Sig. F Change			
1	.689 ^a	.475	.447	.978	.475	17.005	5	94	.000	2.092

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.328	5	16.266	.000 ^a
	Residual	89.912	94	.957	
	Total	171.240	99	17.005	

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

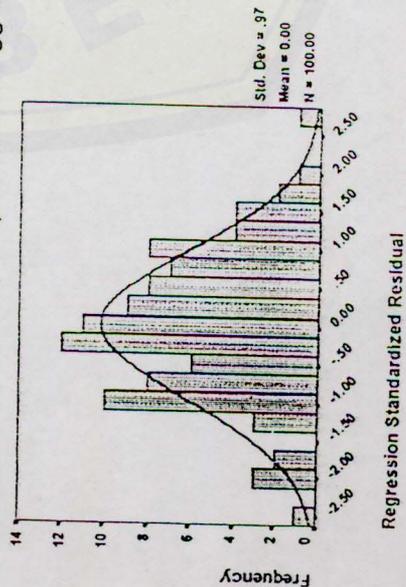
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.73	9.35	7.74	.906	100
Residual	-2.53	2.59	.00	.953	100
Std. Predicted Value	-2.214	1.777	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.589	2.649	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts

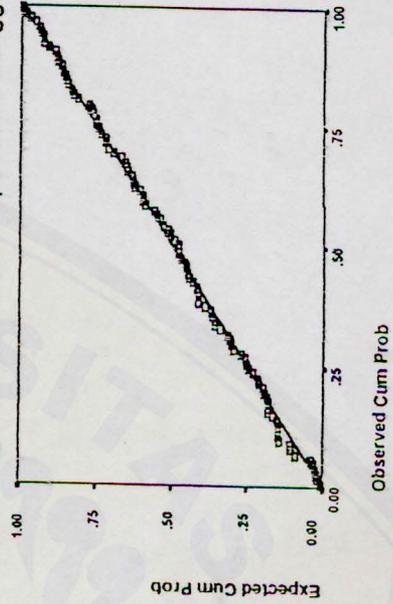
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Daftar Nilai t-Tabel

df	Nilai t-Tabel	
	5%	2.50%
10	2.228	2.634
15	2.131	2.490
20	2.086	2.423
25	2.060	2.385
30	2.042	2.360
35	2.030	2.342
40	2.021	2.329
45	2.014	2.319
50	2.009	2.311
55	2.004	2.304
60	2.000	2.299
65	1.997	2.295
70	1.994	2.291
75	1.992	2.287
80	1.990	2.284
85	1.988	2.282
90	1.987	2.280
91	1.986	2.279
92	1.986	2.279
93	1.986	2.278
94	1.986	2.278
95	1.985	2.277
96	1.985	2.277
97	1.985	2.277
98	1.984	2.276
99	1.984	2.276
100	1.984	2.276

Daftar Nilai F-Tabel Pada $db_1 = 5$

db_2	Nilai F-Tabel	
	5%	1%
10	3.326	5.636
15	2.901	4.556
20	2.711	4.103
25	2.603	3.855
30	2.534	3.699
35	2.485	3.592
40	2.449	3.514
45	2.422	3.454
50	2.400	3.408
55	2.383	3.370
60	2.368	3.339
65	2.356	3.313
70	2.346	3.291
75	2.337	3.272
80	2.329	3.255
85	2.322	3.241
90	2.316	3.228
91	2.315	3.225
92	2.313	3.223
93	2.312	3.221
94	2.311	3.218
95	2.310	3.216
96	2.309	3.214
97	2.308	3.212
98	2.307	3.210
99	2.306	3.208
100	2.305	3.206



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat: Jl. Kalimantan III/3 kampus Tegalboto Kotak Pos 162 Telp/Fax (0331) 334988 Jember 68121

Nomor : 335 0J25.1.5/PL5/2004 Jember, 28 April 2004
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian
Kepada : Yth.Pimpinan
PT. Mayang Sari Berlian Motor
di -
Jember

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember menerangkan bahwa, Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Melly Hariyani

NIM : 000210301265

Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di perusahaan Saudara dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kpuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember Tahun 2004).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon perkenan Saudara agar memberikan ijin, dan sekaligus bantuan informasi yang diperlukannya. Demikian atas perkenan dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,
Rumiyanto, Dekan I
Misno AL, M.Pd
30937191

**DEALER SERVIS RESMI MITSUBISHI
PT. MAYANG SARI BERLIAN MOTOR JEMBER**

Surat Keterangan

Menindaklanjuti surat nomor: 3350/J25.1.5/PL5/ 2004 tanggal 28 April 2004, perihal ijin penelitian, maka bersama ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Melly Hariyani
Nim : 000210301265
Alamat : Jalan Kalimantan IV/C/76 Jember
Status : Mahasiswa, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Jurusan Pendidikan IPS, Program Pendidikan Ekonomi, Universitas Jember.

Betul-betul telah melaksanakan penelitian di PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember dengan judul skripsi, " Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayang Sari Berlian Motor Jember tahun 2004) dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Servis

PT. MAYANGSARI BERLIAN MOTO
SERVIS STATION

Dyah Rengganis. R

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Mella Hariyani
 NIM/Angkatan : 200210301265 / 2000
 Jurusan/Prog. Studi : IPG / Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pe-
 langgan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi
 PT. Mayang Sari Belian Motor Jember Tahun 2009
 Pembimbing I : Drs. Sutrisna Djaja, M.Pd
 Pembimbing II : Drs. Doko Wicakso, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	T.T Pembimbing
1	Kamis, 29-4-2009	ACC Judul	
2	Senin, 13-6-2009	Konsultasi Bab I, II, III, Matrik	
3	Selasa, 22-6-2009	Revisi Bab I, II, III, Matrik : Angket	
4	Sabtu, 17-7-2009	ACC Gambar	
5	Sabtu, 23-10-2009	Konsultasi Bab IV dan Bab V	
6	Selasa, 11-11-2009	Revisi Bab IV dan Bab V	
7		ACC Ujian	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Melly Hariyani
 NIM/Angkatan : 200210301265 / 2000
 Jurusan/Prog. Studi : IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan di Dealer Servis Resmi Mitsubishi PT. Mayangsari di Berlian Motor Jember Tahun 2009
 Pembimbing I : Drs. Sutrisno Dango, M.Pd
 Pembimbing II : Drs. Doko Widodo, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	T.T Pembimbing
1	Kamis, 29-4-2009	ACC Judul	
2	Kamis, 27-5-2009	Konsultasi Bab I, II, III, & Matrik	 
3	Rabu, 3-8-2009	Revisi Bab I, III, IV, Matrik & Angket	 
4	Kamis, 4-8-2009	ACC Seminar	 
5	Sabtu, 9-10-2009	Konsultasi Bab IV dan bab V	 
6	Sabtu, 23-10-2009	Revisi Bab IV dan Bab V	 
7		ACC Ujian	 
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi