
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sinar Abadi Motor Bringin Bondowoso

Dwi Putra Arif¹, Feti Fatimah² dan Tatit Diansari RP^{3,*}

¹ Universitas Muhammadiyah Jember 1; putrabeuh@gmail.com

² Universitas Muhammadiyah Jember 2; fetifatimah@unmuhjember.ac.id

³ Universitas Muhammadiyah Jember 3; tatit.diansari@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sinar Abadi Motor Bringin Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Sinar Abadi Motor Bondowoso. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode jenis *purposive sampling*. Pada penelitian ini, jumlah variabel yang diteliti sebanyak dua variabel bebas dan satu variabel terikat, sehingga total keseluruhan indikator adalah 18 indikator. Mengacu pada Ferdinand, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 126 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Keandalan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jaminan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Empati yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Salah satu bidang usaha yang bersaing dalam mempertahankan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen yaitu Bengkel Sinar Abadi Motor.

Keywords: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Abstract: *This study aims to determine the effect of service quality on customers at the Sinar Abadi Motor Workshop Bringin Bondowoso. The population in this study were all customers of Bengkel Sinar Abadi Motor Bondowoso. Sampling using purposive sampling method In this study, the number of variables studied were two independent variables and one variable was determined, so that the total indicators were 18 indicators. Referring to Ferdinand, the number of samples in this study was 126 respondents. The data used in this study are primary data. The analytical tool used is multiple linear regression analysis to determine the effect of the independent variable on the dependent variable. The results show that a high Physical Evidence will improve goals. High reliability will increase Customers. High responsiveness will increase Customers. High guarantee will increase customer. High empathy will increase Customers. One of the business fields that competes in retaining consumers by improving service quality so as to provide customer satisfaction is Sinar Abadi Motor Workshop.*

Keywords: *Service Quality and Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Era globalisasi menjadikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Setiap perusahaan menginginkan mampu bersaing dengan jenis usaha yang dimilikinya. syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk mencipatakan

dan mempertahankan pelanggan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik bagi pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan strategi yang baik dalam mempertahankan pasar (Permadi, 2017).

Salah satu upaya perusahaan dalam strategi mempertahankan pasar yakni dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap, dan cepat dalam merespon konsumen serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan (Kotler, 2017). Pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut. Perusahaan dapat mengukur menggunakan model *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018). Parasuraman mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kunci untuk fokus pada kepuasan pelanggan yakni mengatur hubungan baik dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil beberapa tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Prinsip yang mengatakan bahwa "pelanggan adalah raja" menyiratkan bahwa pelanggan harus dilayani dengan baik oleh sebuah organisasi bisnis. Mengingat kondisi ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan utama untuk setiap organisasi bisnis dan kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayan terhadap kepuasan dilakukan oleh Rattu (2012) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Nostib (2013) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Bahrudin (2015) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Fattah (2016) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Fitri (2016) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Laely (2016) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Prabawani (2018) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Feti (2018) menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sudiby (2019)

menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Namun terdapat *research gap* pada hasil penelitian Andalusi (2018) yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Laborindo.

Salah satu bidang usaha yang bersaing dalam mempertahankan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen yaitu Bengkel Sinar Abadi Motor. Bengkel Sinar Abadi Motor yang bergerak dibidang jasa ini melayani pelanggan dengan menyediakan *service* dan tap oli. Layanan yang diberikan Bengkel Sinar Abadi Motor kepada pelanggan cukup memuaskan. Karyawan dari Bengkel Sinar Abadi Motor juga berpenampilan menarik dan rapi, sikap mereka kepada pelanggan yang datang juga sopan dan ramah. Ketiga aspek itu yang membuat pelanggan yang sebagian besar warga Bringin tidak ragu untuk datang ke Bengkel tersebut untuk membeli atau menggunakan jasa yang disediakan oleh Bengkel tersebut.

Persaingan jasa Bengkel di Bringin Bondowoso ini cenderung cukup ketat, karena di Bringin Bondowoso terdapat 2 Bengkel pesaing Bengkel Sinar Abadi Motor yaitu Bengkel King dan Bengkel BAT. Dengan memperbandingkan banyak pelanggan yang datang dan sudah menjadi pelanggan tetap, penulis mengambil inisiatif untuk meneliti Bengkel Sinar Abadi Motor yang lebih banyak didatangi pelanggan dari pada Bengkel King dan Bengkel BAT tersebut. Beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap ramainya Bengkel Sinar Abadi Motor yaitu meliputi harga dan pelayanan.

1. Penelitian ini penting dilakukan mengingat pendapatan dari Bengkel Sinar Abadi Motor dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 belum mencapai target pendapatan yang telah ditentukan. Sejak tahun 2016 pendapatan bengkel sinar abadi motor belum mencapai target. Fenomena ini diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan dari karyawan bengkel sinar abadi motor sehingga kepuasan pelanggan masih belum maksimal. Berdasarkan observasi awal pada Bengkel Sinar Abadi Motor menunjukkan bahwa mayoritas konsumen mengeluhkan antrian pelayanan yang lama sehingga menyebabkan konsumen kehilangan banyak waktu. Antrian yang lama disebabkan karena sumber daya montir di Bengkel Sinar Abadi Motor yang masih terbatas jumlahnya. Kegagalan bengkel dalam memenuhi harapan konsumen dapat menimbulkan sikap negatif konsumen Bengkel Sinar Abadi Motor. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Kualitas pelayanan harus diberikan sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat menimbulkan sikap positif pada konsumen, dengan kata lain pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan konsumennya. Berdasarkan data dan fenomena diatas, penulis melakukan sebuah riset mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sinar Abadi Motor, karena setelah melakukan pertimbangan yang logis, penulis merasa bahwa masalah ini menarik dan layak untuk ditelaah lebih lanjut dan dengan tujuan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, pengaruh daya tanggap, pengaruh jaminan,

pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sinar Abadi Motor Bringin Bondowoso.

Metode

Desain Penelitian

Dalam merancang suatu penelitian, dikenal penelitian eksploratoris dan konklusif, dimana penelitian konklusif dapat diklasifikasikan lagi atas penelitian diskriptif dan kausal. Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Sugiyono, 2017).

Sebagaimana dijelaskan dalam pendahuluan, secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan (explanatory research), yang akan menjelaskan hubungan kausal bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Sinar Abadi Motor Bondowoso. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode jenis purposive sampling, karena didalam menentukan sampel ada pertimbangan kriteria tertentu, yaitu:

1. Usia responden dalam penelitian ini adalah minimal 18 tahun dengan pertimbangan bahwa usia tersebut dapat mengambil keputusan bijak.
2. Responden pernah melakukan menggunakan jasa Bengkel Sinar Abadi Motor Bondowoso.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menyarankan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10. Pada penelitian ini, jumlah variabel yang diteliti sebanyak dua variabel bebas dan satu variabel terikat, sehingga total keseluruhan indikator adalah 18 indikator. Mengacu pada Ferdinand, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 126 orang responden.

$$\begin{aligned} N &= (5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator}) \\ &= 7 \times 18 \text{ indikator} \\ &= 126 \text{ responden} \end{aligned}$$

Parameter 7 dipilih sebagai dasar penentuan sampel dikarenakan ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk jenis penelitian kuantitatif. Sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 126 responden.

Metode Analisis Data

Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Model persamaan regresi yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

a	=	Bilangan konstanta
e	=	Variabel pengganggu
Y	=	Kepuasan pelanggan
X ₁	=	Bukti fisik
X ₂	=	Kehandalan
X ₃	=	Daya Tanggap
X ₄	=	Jaminan
X ₅	=	Empati
b _{1,2,3,4,5}	=	Koefisien regresi

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum

Bengkel Sinar Abadi Motor didirikan pada tahun 1999 oleh H.Anwar di Bengkel Sinar Abadi Motor. H.Anwar mulai merintis usahanya, yaitu usaha bengkel yang menerima segala kerusakan sepeda bermotor. Asal usul berdirinya bengkel itu H.Anwar itu sering menerima servis sepeda motor dari tetangga-tetangganya. H.Anwar ketika dirasa melihat peluang bisnis dan juga ditambah lagi di daerah Bringin Bondowoso pada tahun tersebut masih sangat jarang di temukan tempat servis dealer sepeda motor. H.Anwar memiliki 10 karyawan, yaitu meliputi 3 karyawan sebagai customer, 7 karyawan sebagai mekanik servis motor. Standar Operasional Prosedur merupakan faktor yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan.. Standar Operasional Prosedur pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadikan sebuah organisasi atau perusahaan yang kuat, akan tetapi juga diharapkan akan membawa organisasi atau perusahaan pada kemajuan di masa yang akan datang.

Karakteristik Responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	90	71,5
	Perempuan	36	28,5
Usia	21 – 30 tahun	30	31,7
	31 – 40 tahun	38	23,8

	41 – 50 tahun	40	30,3
	> 50 tahun	18	14,2
Pendidikan	SD/SMP/SMA	50	39,6
	Diploma	36	28,5
	Sarjana	32	25,4
	Pasca Sarjana	8	6,5
	Total	126	100

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden Laki-laki yaitu sebanyak 90 orang (71,5%) dan Perempuan yaitu sebanyak 36 orang (28,5%). Jumlah responden yang berumur 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 30 orang (31,7%), berumur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 38 orang (23,8%), berumur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 40 orang (30,3%), dan berumur > 50 tahun yaitu sebanyak 18 orang (14,2%). Jumlah responden yang memiliki pendidikan SD/SMP/SMA yaitu sebanyak 50 orang (39,6%), Diploma yaitu sebanyak 36 orang (28,5%), Sarjana yaitu sebanyak 32 orang (25,5%), dan Pasca Sarjana yaitu sebanyak 8 orang (6,5%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.	Keterangan
Konstan	0,869	-	-
Bukti Fisik (X ₁)	0,359	0,000	Signifikan
Kehandalan (X ₂)	0,177	0,002	Signifikan
Ketanggapan (X ₃)	0,515	0,000	Signifikan
Jaminan (X ₄)	0,242	0,000	Signifikan
Empati (X ₅)	0,364	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,869 + 0,359X_1 + 0,177X_2 + 0,515X_3 + 0,242X_4 + 0,364X_5 + e$$

Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji t

Variabel	Sig	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	0,000	H_0 ditolak
Kehandalan (X_2)	0,002	H_0 ditolak
Ketanggapan (X_3)	0,000	H_0 ditolak
Jaminan (X_4)	0,000	H_0 ditolak
Empati (X_5)	0,000	H_0 ditolak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pembahasan

Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000. Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Bukti Fisik maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat (H_1 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rattu (2012), Nostib (2013), Bahrudin (2015), Bahrul (2016), Fattah (2016), Fitri (2016), Prabawani (2018), Fatimah (2018), Andalusi (2018), dan Sudiby (2019) menyatakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat disimpulkan Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,002. Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin tinggi Kehandalan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat (H_2 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rattu (2012), Nostib (2013), Bahrudin (2015), Bahrul (2016), Fattah (2016), Fitri (2016), Prabawani (2018), Fatimah (2018), Andalusi (2018), dan Sudiby (2019) menyatakan bahwa Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat disimpulkan Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000. Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Ketanggapan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat (H_1 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rattu (2012), Nostib (2013), Bahrudin (2015), Bahrul (2016), Fattah (2016), Fitri (2016), Prabawani (2018), Fatimah (2018), Andalusi (2018), dan Sudiby (2019) menyatakan

bahwa Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat disimpulkan Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis keempat (H_4) menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000. Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin tinggi Jaminan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat (H_4 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rattu (2012), Nostib (2013), Bahrudin (2015), Bahrul (2016), Fattah (2016), Fitri (2016), Prabawani (2018), Fatimah (2018), Andalusi (2018), dan Sudiby (2019) menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat disimpulkan Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi berganda pada Uji t terhadap hipotesis kelima (H_5) menunjukkan bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000. Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Empati maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat (H_5 diterima).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rattu (2012), Nostib (2013), Bahrudin (2015), Bahrul (2016), Fattah (2016), Fitri (2016), Prabawani (2018), Fatimah (2018), Andalusi (2018), dan Sudiby (2019) menyatakan bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat disimpulkan Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Simpulan

1. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Bukti Fisik yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Keandalan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Jaminan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan

Pelanggan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Empati yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Bengkel Sinar Abadi Motor perlu untuk menyadari akan adanya pesaing yang mampu mengambil konsumennya, sehingga bengkel Sinar Abadi Motor kedepannya perlu untuk membandingkan antara kualitas pelayanan yang di berikannya dengan bengkel pesaing.

Daftar Pustaka

- Alma (2018). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Manajemen
- Andalusi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *JURNAL MADANI: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, Vol. 1, No. 2, September 2018: 305 – 322
- Anggraini. (2017). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Industri* Vol 4 No 2 Hal 74 – 81.
- Bahrudin. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* September 2016, Vol. 3 No.2. hal. 61 – 74.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal Ekis* Vol 2 no 7. 96-113. Universitas Hasanuddin.
- Engel, Blackwell, dan Miniard (2015). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62.
- Fariza (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *BISNIS* Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Fatimah, Feti. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* Vol. 8 No. 2 Desember Hal. 211-227
- Fattah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* , Vol.3, No 2, Agustus 2016. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Fitri .(2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Volume 7, Nomor 01 Maret 2016.

- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, 7th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Kotler, Philip. (2017). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid 1*. Prenhalindo, Jakarta.
- Lovelock (2018). *Perilaku Konsumen*, PT. Eresco, Bandung
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Monroe (2015). *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Mowen (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Nostib. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JUIMA ISBN : 978-602-61599-6-0*. Universitas Hasanudin
- Oliver (2017). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (2018). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- Payne (2018). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia, Medan.
- Prabawani .(2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 7, Nomor 1, Maret 2018, pp. 10-18 P-ISSN: 2252-3294 E-ISSN: 2548-4923*
- Rattu. (2012). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi , Vol.2, No 2, Agustus 2011 e-ISSN 2502-8995 ISSN 2460-8181*
- Simbolo, Wiwien. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Sudiby. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. *Syntax Idea : p-ISSN: 2684-6853 e-ISSN : 2684-883X Vol. 1, No. 6 Oktober 2019*
- Sugiyono (2017) *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Swastha dan Handoko. (2011). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2015). *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wisnalmawati (2015). *Komunikasi Bisnis*. IPB Press. Bogor.
- Zeithaml dan Berry. (2018). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM.