ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV RAJAWALI GRAHA MOTOR TEMBILAHAN

Baharudin, Agus Maulana, Yaswar Aprilian

Universitas Islam Indragiri Tembilahan-Riau

email: baharudin0498@gmail.com, agusmaulanaunisi@gmail.com, yaswara@gmail.com

Abstract

This study aims to find out the factors that affect the quality of service to customer satisfaction at CV Rajawali Graha Motor Tembilahan. The method used in this study is qualitative method. Data collection techniques used were through observation, questionnaires and literature study, namely a list of statements made based on indicators of research variables that had to be responded to by respondents. The sample in this study amounted to 98 consumers of CV Rajawali Graha Motor Tembilahan. Sampling using accidental random sampling and using the Slovin formula. Data analysis used multiple linear regression analysis to answer the research hypothesis questions. The results of data analysis obtained that the coefficient of determination (R²) is 80.4%, the variation of the independent variables of Customer Satisfaction can be explained by 5 (five) independent variables, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Attention. While the remaining 19.6% is explained by variables outside the study, based on the simultaneous test (F test), it is obtained a significant number of 0.000 <0.05 and the value of Fcount > Ftable (82.060 > 2.31). Based on the multiple linear regression test, the regression equation is $Y = -17.863 + 0.638 X_1 + 0.348 X_2 + 0.207 X_3 + 0.233 X_4 + 0.401 X_5$.

Keywords: *service quality; customer satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Rajawali Graha Motor Tembilahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan yakni daftar pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang konsumen CV Rajawali Graha Motor Tembilahan. Pengambilan sampel

menggunakan accidental random sampling dan menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menjawab pertanyaan hipotesis penelitian. Hasil analisis data diperoleh koefisien determinasi (R^2) adalah 80,4% variasi variabel bebas Kepuasan Konsumen dapat di jelaskan oleh 5 (lima) variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian. Sedangkan sisanya 19,6% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian, berdasarkan uji simultan (Uji F) diperoleh angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($82,060 > 2,31$). Berdasarkan uji regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi adalah $Y = -17,863 + 0,638 X_1 + 0,348 X_2 + 0,207 X_3 + 0,233 X_4 + 0,401 X_5$.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan konsumen

Pendahuluan

Semakin banyak jumlah pengguna sepeda motor yang umumnya masyarakat modern dewasa ini ditandai dengan aktivitas dan mobilitas tinggi di perkantoran, di sekolah atau kuliah maupun untuk keseharian, secara tidak langsung membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru, persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia terdiri dari banyak pulau sehingga memiliki ragam perilaku yang berbeda pula.

Kualitas pelayanan yang baik, akan merasa puas sehingga membuat pelanggan loyal untuk tetap menggunakan layanan jasa tersebut. Demikian halnya, terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal mendorong terciptanya loyalitas dibenak pelanggan yang merasa puas tersebut (Ramenusa, 2013).

Tabel 1.
Data Volume Service di CV Rajawali Graha Motor Tembilaan

No	Tahun	Volume Service (unit)	Rata-rata Perbulan
1.	2015	4668	389
2.	2016	4320	360
3.	2017	5100	425
4.	2018	5460	455
5.	2019	5808	484

Sumber Data : CV Rajawali Graha Motor Tembilaan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui volume service pada tahun 2015 volume service sebesar 4668 dengan rata-rata perbulannya 389 unit, untuk tahun 2016 volume service turun menjadi 4320 dengan rata-rata perbulannya 360 unit, pada tahun 2017 volume service naik dari sebelumnya sebesar 5100 dengan rata-rata perbulannya 425 unit, sedangkan pada tahun 2018 volume service naik lagi dari tahun sebelumnya sebesar 5460 dengan rata-rata perbulannya 455 unit, pada tahun 2019 volume service naik menjadi 5808 dengan rata-rata perbulannya sebanyak 484 unit. CV Rajawali Graha Motor Tembilaan mempunyai peluang dan tantang seperti bengkel-bengkel pada umumnya. Akan tetapi, meskipun CV Rajawali Graha Motor Tembilaan memberikan layanan profesional seperti itu, tidak semua konsumen mengikuti isi rekomendasi itu, sehingga mereka tidak selalu menservice sepeda motornya selama garansinya masih berlaku. Selanjutnya, setelah itu mereka menservice sepeda motornya pada bengkel umum atau tidak resmi yang tersebar dimana-mana, bahkan ada yang diperbaiki sendiri, jika kerusakana sepeda motornya tidak terlalu parah. Selain agar para konsumen selalu memperbaiki atau menservice sepeda motornya pada bengkel resmi tersebut, meskipun garansinya sudah habis, rekomendasi tersebut berfungsi juga sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas konsumen pada Yamaha. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang difokuskan kepada layanan service dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada cv raja wali graha motor tembilaan”.

Pemasaran yang sering diadopsi berasal dari American Marketing Association menurut (Philip & Keller, 2009) dalam (Adam, 2015) yang mendefenisikannya sebagai berikut : Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan sekumpulan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan serta mengelola hubungan dengan pelanggan yang kesemuanya dapat memberikan mamfaat bagi organisasi dan para stakeholder-nya.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi, dikutip oleh (Setiawan & Setiawan, 2018) “mendefenisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak”.

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. (Algifari, 2016), mengungkapkan metode service quality (SERVQUAL) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh

Parasuraman et.al, dalam (Martini et al., 2018) adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014) dalam buku (Siyoto & Sodik, 2015), populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dan konsumen yang menggunakan jasa servis pada CV Rajawali Graha Motor Tembilahan sebanyak 5808 populasi.

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2010) dalam buku (Siyoto & Sodik, 2015), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya ingin meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Pengambilan sampel tersebut menggunakan rumus Slovin (Umar, 2004) seperti terlihat di bawah ini.

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

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

E = nilai presisi 10% atau sig. 0,1

$$n = \frac{5808}{1 + 5808 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{5808}{1 + 5808 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{5808}{1 + 58,08}$$

$$n = \frac{5808}{59,08}$$

n = 98,307 (dibulatkan menjadi 98 orang)

Dari populasi tersebut pengambilan sampel dilakukan secara accidental random sampling (secara kebetulan) dilokasi penelitian, dengan menetapkan jumlah sampel sebanya 98 orang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-17.863	2.006		-	.000
	BuktiFisik	.638	.094	.401	6.781	.000
	Keandalan	.348	.079	.270	4.414	.000
	DayaTanggap	.207	.097	.122	2.128	.036
	Jaminan	.233	.096	.152	2.437	.017
	Perhatian	.401	.112	.198	3.585	.001

Sumber Data : Data Primer 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -17,863 + 0,638 X_1 + 0,348 X_2 + 0,207 X_3 + 0,233 X_4 + 0,401 X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut: jika X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 sama dengan nol, maka nilai Y (Kepuasan Konsumen) adalah sebesar -17,863. Sedangkan nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Jika nilai X_1 naik sebesar satu satuan dan X_2 , X_3 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,638. Jika nilai X_2 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_3 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,348 satuan. Jika nilai X_3 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_4 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,207 satuan. Jika nilai X_4 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_3 , serta X_5 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,233 satuan. Jika nilai X_5 naik sebesar satu satuan dan X_1 , X_2 , X_3 , serta X_4 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,401 satuan.

Uji Hipotesis Penelitian

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 3.
Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-17.863	2.006		-8.903 .000
	BuktiFisik	.638	.094	.401	6.781 .000
	Keandalan	.348	.079	.270	4.414 .000
	DayaTanggap	.207	.097	.122	2.128 .036
	Jaminan	.233	.096	.152	2.437 .017

Perhatian	.401	.112	.198	3.585	.001
-----------	------	------	------	-------	------

Sumber: Data Primer 2021

Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil statistik uji t pada variabel Bukti Fisik diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 6,781 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai T_{tabel} ($df=n-2$, $98-2=96$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,660. Oleh karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar (6,781>1,660), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi Bukti Fisik berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Keandalan (*Reliability*)

Hasil statistik uji t pada variabel Keandalan diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 4,414 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai T_{tabel} ($df=n-2$, $98-2=96$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,660. Oleh karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar (4,414>1,660), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi Keandalan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil statistik uji t pada variabel Daya Tanggap diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,128 dengan tingkat signifikansi 0,036. Nilai T_{tabel} ($df=n-2$, $98-2=96$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,660. Oleh karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar (2,128>1,660), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil statistik uji t pada variabel Jaminan diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,437 dengan tingkat signifikansi 0,017. Nilai T_{tabel} ($df=n-2$, $98-2=96$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,660. Oleh karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar (2,437>1,660), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi Jaminan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Perhatian (*Empathy*)

Hasil statistik uji t pada variabel Empati diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 3,585 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai T_{tabel} ($df=n-2$, $98-2=96$ pada taraf signifikansi 5%) sebesar 1,660. Oleh karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar (3,585>1,660), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan dimensi Empati berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Uji Simultan (*Uji f*)

Tabel 4.
Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	832.634	5	166.527	82.060	.000 ^a
	Residual	190.756	92	2.029		
	Total	1023.390	97			

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

Sumber: Data Primer 2021

Hasil analisis diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 82,060 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai F tabel pada $df_1=k-1$ ($6-1=5$), $df_2=n-k$ ($98-6=92$), maka nilai F_{tabel} sebesar 2,31, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel keseluruhan X dan Y. Oleh karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($82,060 > 2,31$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan, Empati berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.
Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.902 ^a	.814	3.285	1.42454

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber Data : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 30, diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah 0,804, hal ini berarti 80,4% variasi variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh 5 (lima) variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian. Sedangkan sisanya ($100\% - 80,4\% = 19,6\%$) dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh *pertama*, Kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian, secara

parsial berpengaruh pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan. *Kedua*, Kualitas pelayanan meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian, secara simultan berpengaruh pada kepuasan konsumen bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan.

Ketiga, Berdasarkan hasil uji t pada keseluruhan variabel bebas diperoleh keseluruhan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, artinya kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan, Perhatian berpengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan. Hasil statistik uji f diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($82,060 > 2,31$), maka hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan, Perhatian berpengaruh secara simultan pada kepuasan konsumen Bengkel Rajawali Graha Motor Tembilahan. Hasil dari pengujian determinasi menunjukkan bahwa pada kolom R Square diperoleh nilai Adjusted R Square adalah 0,804, hal ini berarti 80,4% variasi variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh 5 (lima) variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian. Sedangkan sisanya ($100\% - 80,4\% = 19,6\%$) dijelaskan oleh variabel diluar penelitian. Berdasarkan uji regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi adalah $Y = -17,863 + 0,638 X_1 + 0,348 X_2 + 0,207 X_3 + 0,233 X_4 + 0,401 X_5$.

Bibliografi

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano* (C. Pertama (ed.)). Jakarta: BPFE.
- Martini, L. K. B., Suardana, I. B. R., & Astawa, I. N. D. (2018). Dimension Effect of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Leadership towards Employee Satisfaction. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(2), 210–215.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Setiawan, D., & Setiawan, R. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1), 93–107.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, H. (2004). *Riset Sumber Daya manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Persada