

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung

Hikmah Wulan Shasfanny¹ Ninik Lukiana² Noer Aisyah Barlian³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email : hikmahwulan100@gmail.com¹

Email : ibundaninik@gmail.com²

Email : Berlian.0302@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 1

Bulan September

Tahun 2019

Halaman 33-37

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan jumlah populasi merupakan pelanggan yang menggunakan jasa *service* sepeda motor pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa hal ini berarti 32,3% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan sedangkan sisanya 67,7% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research is a quantitative research by finding the relationship between the independent variable and the dependent variable. This study aims to prove that the influence of service quality and satisfaction on customer loyalty on Sugiono Motor Workshop in Randuagung District partially or simultaneously. The sample in this study were 60 respondents with a population of customers who used motorcycle service services at Sugiono Motor Workshop in the District of Randuagung. This study uses multiple linear regression analysis techniques. The results showed partially that service quality had no effect on customer loyalty while satisfaction had an effect on customer loyalty. While simultaneously service quality and satisfaction have an effect on customer loyalty on Sugiono Motor Workshop in Randuagung Subdistrict. The results of the coefficient of determination indicate that this means that 32.3% customer loyalty can be explained by independent variables consisting of service quality and satisfaction while the remaining 67.7% customer loyalty is influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Semakin banyaknya persaingan usaha bidang otomotif khususnya bengkel motor menjadi pertimbangan dilakukan penelitian ini untuk menjadi salah satu solusi bagi Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung agar dapat bertahan dengan persaingan atau kompetitor usaha bidang otomotif khususnya di wilayah Randuagung. Suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan berusaha mempertahankan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan jasa yang diinginkan konsumen. Semua perusahaan baik dari sektor jasa maupun manufaktur dituntut untuk selalu mengantisipasi perubahan yang terjadi, baik lingkungan internal maupun eksternal, apalagi dengan situasi persaingan yang semakin ketat. Perusahaan harus berusaha memahami pentingnya loyalitas konsumen terhadap kesuksesan usaha.

Kualitas pelayanan ialah perspektif konsumen dalam jangka panjang merupakan transfer jasa evaluasi kognitif. Pelayanan harus memperlihatkan tentang keinginan kebutuhan konsumen karena jasa disarankan langsung kepada konsumen segera mendapatkan penilaian sesuai dan tidak sesuai penilaian harapan konsumen. Kualitas pelayanan bagi sebuah tempat wisata menjadi hal yang penting, karena layanan yang maksimal berdasarkan Lovelock (2002:87).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan puas, begitu juga sebaliknya (Priansa, 2017:196).

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Oliver, 1996:392 dalam Hurriyati, 2015:128).

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen oleh Nurul qomariah (2012) dalam studinya "Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan" (Studi Pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur), menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Feibe Permatasari Karundeng (2013) dalam studinya "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado", hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2016) dalam studinya "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali", hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah maka akan semakin baik.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung. (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung. (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan yang signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif suatu metode yang menguji teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel diukur sehingga data terdiri dari angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011:38). Untuk menganalisis variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan.

Populasi penelitian adalah pelanggan yang menggunakan jasa service Bengkel Sugiono Motor, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 60 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Pengujian Asumsi Dasar Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, terdiri dari : Pengujian Normalitas Data, Pengujian Multikolinieritas, Pengujian Heteroskedastisitas, Pengujian Hipotesis terdiri dari : Uji t (Parsial), Uji F (Uji Simultan), Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat digambarkan oleh Tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Data

Pengaruh	F	R	t	sig.
KUALITAS PELAYANAN			0.266	0.791
KEPUASAN	13.595	0.323	3.332	0.002

Sumber: Data diolah 2019

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil uji t untuk variabel X_1 yaitu kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,266$ dengan nilai signifikansi 0,791. Batas signifikansi sebesar 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 2,00172$. Ini berarti $t_{hitung} (0,266) \leq t_{tabel} (2,00172)$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. dengan tingkat signifikansi 0,791 yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Maka hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung. Hal ini dikarenakan pelanggan memiliki jawaban pada semua item pernyataan yang kurang setuju. Pada item pernyataan pertama yaitu pelayanan Bengkel Sugiono Motor dapat dipercaya sesuai dengan harapan pelanggan jawaban yang hampir mendekati nilai kesetujuan yang rendah hal ini disebabkan karena pelanggan beranggapan bahwa pihak Bengkel Sugiono Motor tidak dapat dipercaya sesuai dengan harapan pelanggan mereka merasa biasa saja, meskipun dari beberapa responden ada juga yang merasa sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis, berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan .

Meskipun Bengkel Sugiono Motor mempunyai peralatan yang lengkap, pegawai bengkel memberikan perhatian kepada setiap konsumen, pegawai bertindak dengan cepat dan tanggap dalam melayani setiap konsumen, pegawai bengkel semaksimal mungkin menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan dan pelayanan bengkel dapat dipercaya sesuai dengan harapan konsumen sudah terpenuhi di bengkel ini akan tetapi itu semua tidak menjadikan alasan utama variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hal tersebut bisa disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Misalnya pelanggan memiliki niatan untuk datang ke bengkel ini, mereka akan tetap menggunakan pelayanan di bengkel tersebut meskipun hasil dari penelitian ini tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurul qomariah (2012) yang hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil uji t untuk variabel X_2 yaitu kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,332$ dan nilai signifikansi 0,002. dengan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 2,00172$. Ini berarti $t_{hitung} (3,332) \geq t_{tabel} (2,00172)$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan tingkat signifikansi 0,002 yang berada dibawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

Hasil penelitian pada variabel kepuasan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan memiliki jawaban pada semua item pernyataan yang setuju dan netral. Pada item pertama yaitu Bengkel Sugiono Motor mempunyai peralatan yang lengkap yang artinya pelanggan percaya bahwa peralatan di Bengkel Sugiono Motor sudah lengkap, untuk item pernyataan selanjutnya yaitu pegawai bengkel memberikan perhatian kepada setiap konsumen artinya pelanggan percaya pelayanan di Bengkel Sugiono Motor sangat memuaskan, item pernyataan selanjutnya yaitu pegawai bengkel bertindak dengan cepat dan tanggap dalam melayani setiap pelanggan artinya pegawai berhasil membuat pelanggan senang atas layanan yang cepat dan tanggap, pernyataan selanjutnya yaitu pegawai bengkel semaksimal mungkin menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan artinya pegawai tidak gegabah dan selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan, dan untuk item pernyataan terakhir yaitu pelayanan Bengkel Sugiono Motor dapat dipercaya sesuai dengan harapan pelanggan artinya pegawai berhasil membuat percaya pelanggan dengan pelayanan yang sesuai yang diminta pelanggan.

Dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga mereka akan tetap berlangganan di Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sulistyan (2017), Fakhri Syahir Abdul Quddus & Herry Hudrasyah (2014) yang hasilnya menunjukkan bahwa variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,323, berarti 32,3% loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung dapat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan sedangkan 67,7% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

Kedua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan memutuskan memilih Bengkel Sugiono Motor karena adanya kualitas pelayanan dan kepuasan yang sangat baik untuk di datangi para pelanggan. Secara bersama-sama (simultan) kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan menunjukkan pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 32,3% dimana sisanya 67,7% yaitu loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan merupakan salah satu tujuan utama mengapa bisnis ada dan hadir di tengah-tengah kehidupan pelanggan. Peningkatan loyalitas pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Sementara ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah resiko bisnis, diantaranya adalah beralihnya konsumsi pelanggan kepada pesaing, (Somad & Priansa, 2014:32). Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Feibe Permatasari Karundeng (2013) bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki hubungan yang positif dan sangat berpengaruh.

Hasil uji F pada variabel penelitian diperoleh nilai $F_{hitung} = 13,595$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan batas signifikansi 5% atau 0,05, diperoleh F_{tabel} sebesar 3,16. Berarti $F_{hitung} (13,595) > F_{tabel} (3,16)$. Dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 hasil penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan yang berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, selain itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa adakah pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. dari perumusan masalah penelitian yang diajukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung. (2) Kepuasan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung. (3) Hasil pengujian hipotesis kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung, Alfabeta
- Cannon, J. P. William D. Perreault, J. & McCarthy, E. J. (2009). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dinyati, M. (2018). *Strategi Pemasaran Untuk Menghadapi Persaingan Yang Dinamis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dharmmesta, B. S. & Handoko, H. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, N. & Supomo, B. (2011). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Kota: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (4 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Limakrisna, N. & Susilo, W. H. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung, Alfabeta.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 706-720.

- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 177-187.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 77-87.
- Tri, R. R., & Aksa M. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, RajaGrafindo Persada.