

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI
BENGKEL GATRA BUMI PERSADA

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Priyo Daryanto

Nomor Mahasiswa : 144114967

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

ABSTRAK

Perusahaan dalam memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara terpadu dengan cara memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan, dalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus dapat melaksanakan kepuasan konsumen dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, agar pemasaran jasa ke pelanggan dapat berjalan dengan baik.

Penelitian ini dilaksanakan di bengkel Gatra Bumi Persada Yogyakarta, yang terletak di Jalan Wates km 9 Sleman Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Gatra Bumi Persada. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 120 orang pelanggan Bengkel Gatra Bumi Persada yang diperoleh dengan menggunakan *Service Quality (servqual)*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji F dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana variabel jaminan dan empati adalah faktor yang mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel kualitas layanan pada bengkel Gatra Bumi Persada. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Gatra Bumi Persada.

KATA PENGANTAR

ASALAMU'ALIKUM WR.WB

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami semua sehingga selalu ada dalam lindungan-Nya, sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para pengikutnya. Amin ya robbal'alamin.

Berkat ridho Allah SWT dan doa dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL GATRA BUMI PERSADA”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Widya Wiwaha Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Widya Wiwaha” Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama akan penulis sampaikan kepada:

- 1) Bapak Moh.Mahsun, SE, M. Si, Akt selaku ketua **“STIE WIDYA WIWAHA”** Yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus ini.

- 2) Bapak Drs. H. Muhammad. Mathori. M. Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini dengan sabar dan ikhlas.
- 3) Bapak,ibu dosen STIE Widya Wiwaha yang telah memberikan bekal ilmu kepada kami.
- 4) Seluruh staff karyawan-karyawati STIE Widya Wiwaha yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
- 5) Pemilik bengkel Gatra Bumi Persada beserta staff karyawan yang memberikan data dan masukannya dalam penulisan skripsi ini.
- 6) Bapak,ibu, dan kakak-kakak saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang, dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Teman-teman STIE Widya Wiwaha dan rekan-rekan kerja terima kasih atas dukungannya.
- 8) Dan semua yang sempat terlupakan, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga amal dan kebaikan yang telah di berikan oleh semua pihak kepada penulis mendapatkan ganjaran yang setimpal dari ALLAH SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kritik dan saran sangat di harapkan demi kesempurnaan penulis selanjutnya.

Akhir kata semoga Skripsi ini memberikan kemanfaatan bagi pembaca semua.Amin

WASSALAMU'ALAIKUM WR.WB

Yogyakarta, 30 januari 2018

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahaan Ujian.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Table.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pernyataan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.3 Dimensi pengukuran Service Quality.....	8

2.4 Kerangka Pemikiran.....	10
2.5 Hipotesis.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Lokasi Penelitian.....	13
3.2 Populasi dan Sample.....	14
3.2.1 Populasi.....	14
3.2.2 Sample.....	14
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.3.1 Jenis Data.....	15
3.3.2 Sumber Data.....	16
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5 Variable Penelitian.....	17
3.5.1 Independen Variable.....	17
3.5.2 Variable Dependen.....	17
3.6 Metode Analisis Data.....	17
3.6.1 Analisis Data Kuantitatif.....	17
3.7 Analisis Regresi Berganda.....	19
3.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	19
3.7.2 Uji-F.....	20
3.7.3 Uji-T.....	21
3.8 Analisis Data Kualitatif.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23

4.2 Karakteristik Responden.....	23
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	26
4.3.1 Uji Validitas.....	26
4.3.2 Uji Reabilitas.....	28
4.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
4.4.1 Pengujian Pertama.....	31
4.4.2 Pengujian Kedua.....	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1 Simpulan.....	36
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN	

DAFTAR TABLE

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Table 4.5 Uji Validitas.....	27
Table 4.6 Uji Reabilitas.....	29
Table 4.7 Uji Parsial Kualitas Pelayanan.....	31
Table 4.8 Uji Simultan Kualitas Layanan.....	32
Table 4.9 Uji Kepuasan Konsumen.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	11
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan kebutuhan akan jasa dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan salah satunya kebutuhan masyarakat akan jasa bengkel, Gatra Bumi Persada merupakan perusahaan yang memberikan jasa perawatan mobil, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang utama yang perlu mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen Gatra Bumi Persada dalam mengelola perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan kualitas pelayanan Gatra Bumi Persada.

Kualitas pelayanan yang menjadi poin utama dalam jasa perbengkelan ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009) kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen

adalah kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, para ahli pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml, Berry (Tjiptono, 2001) telah mengajukan 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Untuk mengevaluasi kualitas jasa yang di harapkan melalui konsumen itu sendiri, dalam hal ini konsumen yang sedang menggunakan jasa bengkel Gatra Bumi Persada. mereka telah memiliki pengalaman mengkonsumsi jasa dan mereka juga memiliki informasi mengenai Gatra Bumi Persada, karena saat ini mereka sedang melakukan atau perbaikan dan perawatan di Gatra Bumi Persada. harapan kualitas jasa di pengaruhi pula oleh kebutuhan mereka akan sarana itu, sesuai dengan pendapat (Zeithaml dkk, 1998) tentang faktor yang mempengaruhi terbentuknya harapan dan kualitas jasa.

Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang di inginkan atau di harapkan oleh konsumen dan apa yang selama ini di persepsikan oleh konsumen atas kualitas jasa yang di terimanya, yang menjadi pokok bahasan dalam mengukur kualitas pelayanan jasa yang di kemukakan oleh (Parasuraman dkk, 1985). Baik buruknya kualitas jasa Gatra Bumi Persada akan tergantung pada kemampuan Gatra Bumi Persada untuk memenuhi harapan konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul :**“KUALITAS JASA PELAYANAN PADA BENGKEL GATRA BUMI PERSADA”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang di kemukakan di atas, maka rumusan masalah adalah kualitas pelayanan di bengkel Gatra Bumi Persada masih perlu di tingkatkan untuk memenuhi harapan konsumen.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada bengkel Gatra Bumi Persada.
- 2) Faktor apa yang paling dominan dalam kualitas pelayanan Gatra Bumi Persada.
- 3) Apakah kualitas jasa berpengaruh pada kepuasan konsumen di bengkel Gatra Bumi Persada.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

- 1) Mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan pada bengkel Gatra Bumi Persada.
- 2) Menganalisis faktor apa yang paling dominan dalam pelayanan Gatra Bumi Persada.
- 3) Mengidentifikasi faktor apa yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Gatra Bumi Persada.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan dari hasil penelitian di harapkan mendapatkan manfaat diantaranya:

1) Bagi perusahaan (gatra bumi persada)

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk kualitas pelayanan jasa pada konsumennya.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan.

3) Bagi Akademis

Dapat memberikan informasi tentang pentingnya pengelolaan kualitas jasa untuk penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dicantumkan beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan peneliti terdahulu sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan merujuk pada penelitian terdahulu maka dapat dilihat perbedaan dari masing – masing penelitian termasuk kelemahan penelitian terdahulu sehingga dapat dilengkapi pada penelitian yang akan dilakukan ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu:

Table 2.1

Penelitian terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	METODE	OBJEK
1.	Budiono (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Komsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung	SERVQUAL dan Importance Performance Analysis	Konsumen mobil Suzuki Nusantara JayaSentosa Soekarno-Hatta Bandung
2.	Cahyadi (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pizza Hut	Analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda	Pelanggan Restoran Pizza Hut Cabang Sut Plaza

Sumber: Data Sekunder

Budiono melakukan penelitian pada tahun 2014 yang membahas tentang kualitas pelayanan di Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sontosa Soekarto-Hatta Bandung menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap kualitas pelayanan konsumen serta strategi-strategi yang dapat dilakukan perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya. Penelitian ini terdiri dari 23 atribut pernyataan dengan hasil ditemukannya gap antara persepsi dan harapan konsumen. Nilai rata-rata *Servqual* adalah -0.41. Sedangkan perhitungan menggunakan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat satu atribut berada di kuadran A, Sembilan atribut berada di kuadran B, Sembilan atribut berada di kuadran C dan empat atribut berada di kuadran D.

Cahyadi pada tahun 2010 melakukan penelitian di Restoran Pizza Hut Cabang Sun Plaza. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi linear berganda menggunakan uji signifikansi simultan (uji-F), uji signifikansi parsial (uji-T) dan koefisien determinansi (R^2). Penelitian ini menggunakan 80 responden sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) restoran Pizza Hut cabang Sun Plaza.

Metode *Servqual* dianggap sebagai metode yang paling tepat pada penelitian ini. Pemilihan metode *Servqual* berfungsi untuk menentukan nilai antara persepsi pelanggan dan juga harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap Konsumen mobil Suzuki Nusantara Jaya sedangkan Cahyadi tahun 2010 menggunakan metode Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, metode ini hanya menunjukkan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak.

2.2 Landasan Teori

Dalam melakukan penulisan mengenai “kualitas jasa pelayanan pada bengkel Gatra Bumi Persada” perlu dilakukan peninjauan secara mendalam dimana penyusun menggunakan teori Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality (servqual)* adalah suatu metode *deskriptif* guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1988 oleh (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry) lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*”

Setiap perusahaan diharuskan untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Salah satu cara yang perlu dilakukan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dengan tingkatan keuntungan yang diperoleh perusahaan. Karena itu kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar.

American Society for Quality Control dalam Lupoadi (2003) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Berikut ini pengertian jasa menurut Kotler, Philip.(2002) “Jasa merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan apa pun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.”

2.3 Dimensi Pengukuran *Service Quality*

Untuk dimensi pengukuran *service quality* menurut Kotler (2012:499) menentukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa, yaitu :

- 1) Berwujud (*tangible*) Meliputi fasilitas fisik (contohnya : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

- 2) Keandalan (*reliability*) Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Sesuatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*emphaty*) Perusahaan jasa tersebut memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada masing-masing konsumen.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Perusahaan harus dapat mengidentifikasi apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen, apa yang dipikirkan konsumen, apa yang konsumen rasakan, apakah konsumen merasa puas dan apakah konsumen akan kembali lagi atau tidak.

Adapun pengertian kepuasan konsumen menurut (Kotler, 2012) adalah sebagai berikut : “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.”

Kepuasan konsumen akan dapat diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung dari kinerja perusahaan dalam pemenuhan harapan pembelian. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Semakin besar kesenjangan (gap) antara harapan dan prestasi, maka makin besar pula ketidakpuasan.

2.4 Kerangka Pemikiran

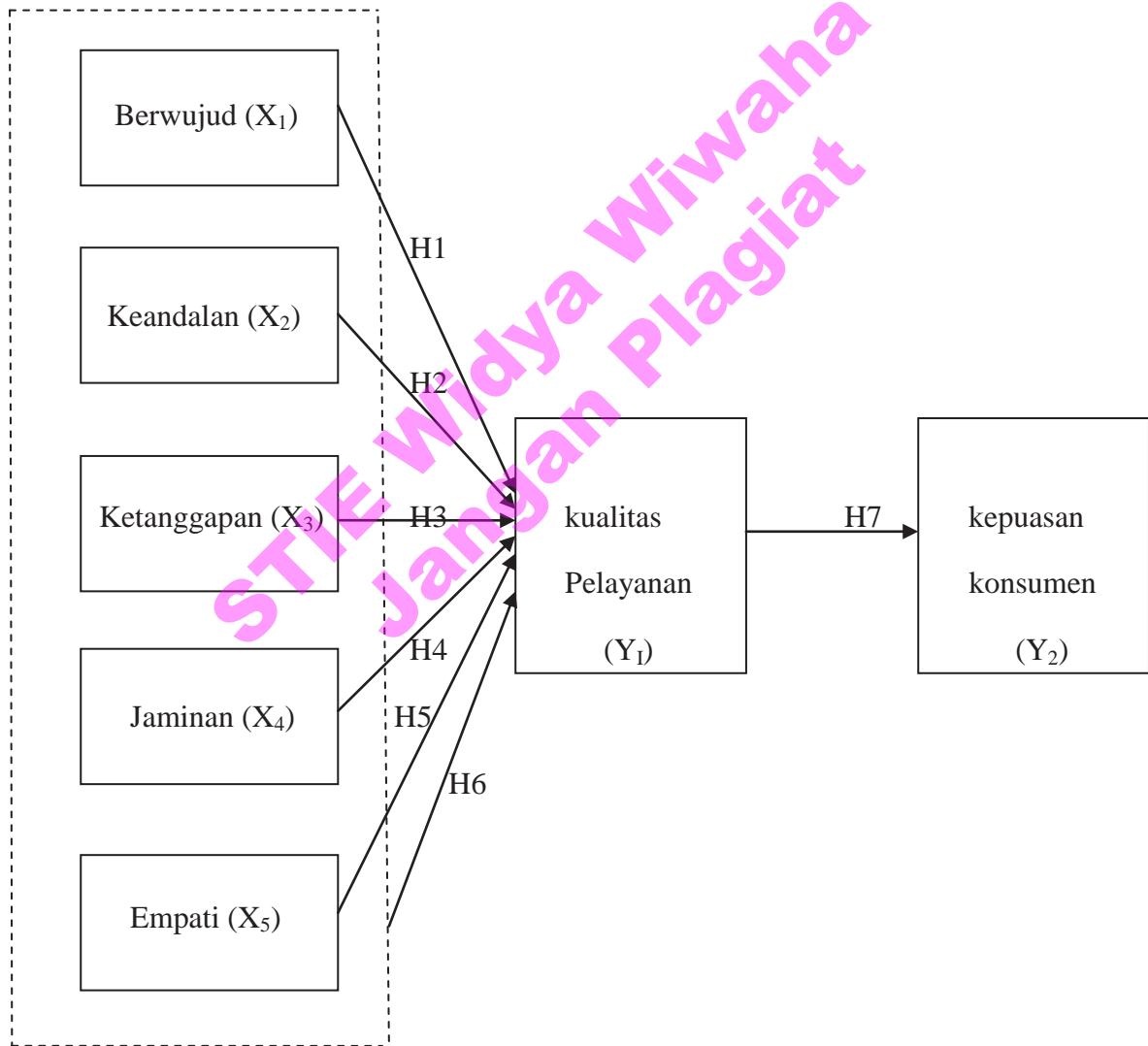
Suaatu perusahaan yang menginginkan agar usahanya dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kenyataan yang di rasakan konsumen dengan apa yang di harapkan konsumen. Apabila yang di rasakan konsumen melebihi dari apa yang di harapkan, berarti konsumen telah terpenuhi kepuasannya. Bila konsumen telah merasa puas biasanya akan melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut bila di kemudian hari muncul kebutuhan yang sama.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan (*service quality*). Bila pelayanannya berkualitas, maka konsumen puas, namun sebaliknya, bila pelayanannya tidak berkualitas, maka konsumen tidak puas. Kualitas pelayanan (*service quality*) terbagi menjadi lima elemen, yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti

fisik (*tangible*) berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat di gambarkan sebuah kerangka berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



(Sumber: Penulis 2018)

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya di susun dalam bentuk pertanyaan (Sugiono,2005:51).Hipotesis penelitian ini adalah:

- 1) H₁: Berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) H₂: Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 3) H₃: Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4) H₄: Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 5) H₅: Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 6) H₆: Ada pengaruh dimensi berwujud, daya keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pada kualitas pelayanan.
- 7) H₇: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Gatra Bumi Persada merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa bengkel mobil dan truck. perusahaan ini berlokasi di jln.wates.km9 pereng dawe sleman yogyakarta.

Gatra Bumi Persada selain perbaikan atau service juga menyediakan suku cadang untuk menunjang kegiatan usahanya, hal ini dilakukan untuk pengembangan usaha. Dengan adanya unit suku cadang, maka akan mempermudah segala aktivitas perusahaan, dengan demikian aktivitas perusahaan tidak terhambat hanya karna suku cadang yang tidak tersedia, hal ini tentunya akan menghemat waktu pekerjaan para karyawan dan waktu tunggu konsumen. Untuk kenyamanan para konsumen dalam menunggu kendaraan yang sedang di service atau di perbaiki, pihak Gatra Bumi Persada menyediakan tempat duduk yang bersih dan tidak terganggu oleh aktivitas karyawan yang sedang melakukan service, dan di sediakan Koran untuk di baca bagi para pelanggan sambil menunggu, serta di sediakan toilet yang bersih.

3.2 Populasi dan sample

3.2.1 populasi

Populasi adalah seluruh subyek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. (Aziz Alimul, 2003). Menurut Djarwanto (1993), populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan dalam individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah kriteria pelanggan tetap, yang dimaksud dengan pelanggan tetap disini adalah pengguna jasa yang sudah lebih dari dua kali menggunakan menggunakan jasa bengkel gatra bumi persada.

3.2.2 Sample

Sampel merupakan bagian kecil dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang melakukan perawatan di Gatra Bumi Persada.

Karena jumlah populasi tidak diketahui maka jumlah sampel yang dapat diperlukan dicari dengan rumus (Djarwanto dan Subagyo, 2000:159):

$$n = \frac{1}{4} \left| \frac{1,96}{E} \right|^2$$

Keterangan :

n: sample

α : 0,05 maka Z: 1,96

E:Tingkat kesalahan. Dalam penelitian ini E di tetapkan sebesar 10%

Sehingga n yang di hasilkan adalah

$$n = \frac{1}{4} \left| \frac{1,96}{0,1} \right|^2$$

$$n = 96,04$$

Atas dasar perhitungan diatas, maka diperoleh sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive* sampling. *Purposive* sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut kaitan dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar,2013;92). Kriteria pengambilan tersebut adalah :

- 1) Pelanggan yang melakukan perawatan mobil pada Bengkel Gatra Bumi Persada.
- 2) Pelanggan yang berumur ≥ 17 tahun karena dianggap bisa mengambil keputusan yang tepat termasuk dalam memutuskan untuk melakukan servis mobilnya.

3.3 Jenis Data Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Umar,2013:42). Dalam penelitian

ini sumber data tersebut berasal dari kuesioner yang diberikan kepada responden.

3.3.2 Sumber data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan ini berasal dari obyek penelitian yaitu bengkel Gatra Bumi Persada yang beralamat di jln.wates.km9 pereng dawesleman yogyakarta.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2013:49). Dalam penelitian ini cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur :

- 1) responden diberi kuesioner,
- 2) sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca,
- 3) setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi, diolah, dianalisis dan disimpulkan

3.5 Variable Penelitian

Variable yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 *Independen,variable* ini sering di sebut *variable* bebas, *variable* bebas merupakan *variable* yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya *variable dependen* (sugiono,2004:33). Dalam penelitian ini,yang menjadi *variable* independen dimensi layanan yaitu:

- 1) Berwujud (X1)
- 2) Keandalan (X2)
- 3) Ketanggapan (X3)
- 4) Jaminan (X4)
- 5) Empati (X5)

3.5.2 *Variabel dependen* sering di sebut sebagai *variable* terikat. *Variable* terikat merupakan *variable* yang di pengaruhi atau yang menjadi sebab akibat karena *variable* bebas (sugiyono,2004:33). Dalam penelitian ini yang menjadi *variable* dependen adalah kualitas pelayanan (Y_1) dan kepuasan konsumen (Y_2).

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data *Kuantitatif*

Analisis *kuantitatif* merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis *kuantitatif* dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara *kuantitatif* dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya, dengan menggunakan alat analisis

statistik. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan antara lain:

1) Uji *validitas*

Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi *validitas* digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Uji *validitas* dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung sig. $\leq 0,05$ = valid dan r hitung sig. $> 0,05$ = tidak valid (Ghozali, 2009:51).

2) Uji *Reliabilitas*

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau (Ghozali, 2009:45). Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel (Ghozali, 2009:46). Pengukuran *realibilitas* dapat dilakukan dengan One Shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya

hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila (Ghozali, 2009:49) : Hasil $\alpha > 0,60$ = reliabel dan Hasil $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel

3.7 Analisis Regresi Berganda

3.7.1 Analisis Regresi Berganda

Metode analisis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan sekaligus hipotesa-hipotesa yang diajukan dalam penelitian. Untuk analisis statistiknya menggunakan analisis regresi berganda yaitu persamaan regresi yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih (Ghozali, 2009).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan untuk variabel dependen adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2004) :

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \dots\dots\dots$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_6 Y_1$$

Keterangan :

α = Konstanta

Y_1 = Kualitas layanan

Y_2 = Kepuasan konsumen

Y_2 Menggunakan Fungsi Y_1

β_1 =koefisiendari variable X_1 (*tangible*)

X_1 = Berwujud (*tangible*)

β_2 =koefisiendari variable X_2 (*reliability*)

X_2 = Keandalan (*reliability*)

β_3 =koefisien dari variable X_3 (*responsiveness*)

X_3 = Ketanggapan (*responsiveness*)

β_4 =koefisien dari variable X_4 (*assurance*)

X_4 = Jaminan (*assurance*)

β_5 =koefisien dari variable X_5 (*empathy*)

X_5 = Empati (*empathy*)

β_6 =koefisien regresi dari variable Y_1

3.7.2 Uji – F

Uji – F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali,2009:88).

- 1) Merumuskan hipotesis (derajat kepercayaan 5%)

H_0 : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$ artinya :

Semua variabel independen secara simultan bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 = b_2 = b_3 \neq 0$ artinya :

Semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

2) Dengan asumsi :

H_0 : ditolak bila $\text{sig.} < = 0,05\alpha$

H_0 : diterima bila $\text{sig.} > = 0,05\alpha$

3.7.3 Pengujian Hipotesis (Uji - t)

Uji - t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen atau bebas) dalam menerangkan variasi variabel dependen/ terikat (Ghozali,2009:88).

1) Merumuskan hipotesis (derajat kepercayaan 5%)

$H_0 : b = 0$ artinya :

Variabel independen secara parsial bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b \neq 0$ artinya :

Variabel independen secara parsial merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

2) Dengan asumsi :

H_0 : ditolak bila $\text{sig.} < = 0,05\alpha$

H_0 : diterima bila $\text{sig.} > = 0,05\alpha$

3.8 Analisis Data Kualitatif

Analisis kualitatif berguna menyimpulkan hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif. Analisis kualitatif adalah analisis data berdasarkan hasil yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Data kualitatif merupakan data berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa, kemudian dikaitkan dengan data-data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran sehingga memperoleh gambaran baru atau memperkuat suatu gambaran yang sudah ada sebelumnya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bengkel Gatra Bumi Persada salah satu bengkel yang secara geografis memiliki letak yang strategis yaitu berada di jln.wates.km9 pereng dawe sleman yogyakarta. Bengkel ini berdiri sejak tahun 2007 dan memiliki area yang cukup luas dan terletak di pinggir jalan, bengkel ini di dirikan oleh BAPAK YATNO.

Bengkel Gatra Bumi Persada telah melakukan berbagai upaya untuk menjaring konsumen yang lebih banyak, diantaranya dengan melakukan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin, dan buka setiap hari senin-sabtu dari jam 08:00 sampai dengan 16:00. Bengkel ini untuk menunjang operasional juga menyediakan *sparepart* yang lengkap seperti oli mesin, oli garden, oli perseneling dan berbagai suku cadang yang biasa di butuhkan konsumen.

Meskipun usia bengkel Gatra Bumi Persada belum lama, tetapi bengkel ini siap bersaing dengan usaha sejenis lainnya yang di lakukan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen agar konsumen merasa puas dan kembali lagi menggunakan jasa bengkel ini serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa bengkel Gatra Bumi Persada.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen di bengkel Gatra Bumi Persada.Hala ini bertujuan untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, di ambil sebanyak 120 orang yang datang melakukan perawatan maupun service di bengkel Gatra Bumi Persada sebagai sample penelitian.

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Dalam penelitian sampel, karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Oleh karena itulah uraian mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah responden	Persentase
17-20	15	12,5%
21-30	35	29,1%
31-40	45	37,5%
41-50	20	16,6%
>50	5	4,1%
Total	120	100%

Sumber : Data primer di olah 2018

Dari tabel 4.1 berdasarkan usia di atas, responden yang berumur antara 31-40 tahun merupakan yang paling banyak, yaitu 37,5% dari total jumlah responden atau sebanyak 45 orang, 21-30 sebanyak 29,1% atau 35 orang, 41-50 sebanyak 16,6% atau 20 orang, 17-20 sebanyak 12,5% atau 15 orang, dan

yang paling sedikit berumur lebih dari 50 tahun, yaitu 4,1% atau hanya 5 orang.

4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase
Laki-laki	117	97,5%
Perempuan	3	2,5%
Total	120	100%

Sumber : Data primer di olah 2018

Dari tabel 4.2 berdasarkan jenis kelamin di atas, laki-laki berjumlah 117 responden (97,5%), dan sebanyak 3 responden (2,5%) berjenis kelamin perempuan. Dapat di simpulkan dari data di atas bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan.

4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah responden	Persentase
Sma	85	70,8%
Sarjana	35	29,2%
pasca sarjana		
Total	120	100%

Sumber : Data primer di olah 2018

Dari tabel 4.3 berdasarkan pendidikan responden yang lulusan SMA 70,8% atau 85 responden, dan SARJANA 29,1% atau 35 responden. Dapat di simpulkan dari data di atas bahwa responden yang lulusan SMA adalah yang paling banyak.

4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
Karyawan swasta	96	80%
Wirasswasta	24	20%
Pegawai negeri		
Pelajar atau mahasiswa		
Total	120	100%

Sumber : Data primer di olah 2018

Dari tabel 4.4 berdasarkan pekerjaan responden yang bekerja sebagai karyawan swasta 80% atau 96 responden, dan responden yang bekerja sebagai wirasswasta sebanyak 20% atau 24 responden. Dari data di atas dapat di simpulkan bahwa responden yang bekerja sebagai karyawan swasta adalah yang paling dominan yaitu 96 orang.

4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Metode pengujian instrument di maksudkan untuk menguji validitas dan rabilitas yang akan di gunakan peneliti sehingga dapat di ketahui sejauh mana kuisoner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliable.

4.3.1 Uji validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS. Uji validitas di gunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat dalam

menjalankan fungsi ukurnya. Kriteria yang di gunakan valid atau tidak adalah koefisiensi r yang di peroleh lebih dari atau sama dengan koefisien korelasi pada tabel nilai r, yaitu pada taraf signifikansi 5% instrument yang di uji cobakan tersebut di nyatakan valid.

Dasar dalam pertimbangan untuk mengukur valid tidaknya kuisioner adalah dengan membandingkan antara r hitung (r_{xy}) terhadap r table. Nilai r table untuk penelitian ini adalah dengan $df = 120$ pada $\alpha = 5\%$ yaitu jika r hitung (r_{xy}) lebih kecil dari r table maka kuisioner tersebut di katakana tidak valid namun sebaliknya, jika r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r table maka kuisioner tersebut di katakana valid. Adapun hasil uji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 4.5
Uji Validitas

INDIKATOR	VARIABLE	NILAI R HITUNG	NILAI R TABLE	KEPUTUSAN
BERWUJUD	1	0,766	0.195	Valid
	2	0,895	0.195	Valid
	3	0,714	0.195	Valid
	4	0,749	0.195	Valid
KEANDALAN	1	0,681	0.195	Valid
	2	0,673	0.195	Valid
	3	0,817	0.195	Valid
	4	0,853	0.195	Valid
	5	0,709	0.195	Valid
KETANGGAPAN	1	0,743	0.195	Valid
	2	0,711	0.195	Valid
	3	0,768	0.195	Valid
	4	0,685	0.195	Valid
JAMINAN	1	0,711	0.195	Valid
	2	0,674	0.195	Valid
	3	0,678	0.195	Valid
	4	0,763	0.195	Valid

INDIKATOR	VARIABLE	NILAI R HITUNG	NILAI R TABLE	KEPUTUSAN
EMPATY	1	0,650	0.195	Valid
	2	0,830	0.195	Valid
	3	0,834	0.195	Valid
	4	0,798	0.195	Valid
	5	0,850	0.195	Valid
KUALITAS PELAYANAN	1	0,823	0.195	Valid
	2	0,770	0.195	Valid
	3	0,787	0.195	Valid
	4	0,815	0.195	Valid
	5	0,839	0.195	Valid
KEPUASAN KONSUMEN	1	0,874	0.195	Valid
	2	0,740	0.195	Valid
	3	0,711	0.195	Valid
	4	0,696	0.195	Valid
	5	0,249	0.195	Valid

Sumber : Data primer di olah 2018

4.3.2 Uji Reabilitasi

Uji reabilitasi di lakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila di lakukan pengukuran lebih dari dua kali terhadap obyek yang sama, untuk mengetahui reabilitasi dari pernyataan-pernyataan dalam kuisioner di gunakan teknik *Cronbach Alpha*.

Suatu instrument atau pernyataan di anggap reliable, apabila koefisien di atas 0,6. Dalam pengujian reabilitas di lakukan dengan program statistik spss sebagai berikut:

Table 4.6
Uji Reabilitas

INDIKATOR KUISONER	CRONBACH'S ALPHA	KETERANGAN
Berwujud	0,944	Reliable
Keandalan	0,949	Reliable
Ketanggapan	0,945	Reliable
Jaminan	0,959	Reliable
Empaty	0,944	Reliable
Kualitas pelayanan	0,941	Reliable
Kepuasan konsumen	0,955	Reliable

Sumber : Data primer diolah 2018

Hasil dari table 4.6 di atas pengujian reabilitas terhadap item pernyataan di peroleh nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 maka dapat di simpulkan bahwa seluruh item pernyataan penelitian ini telah memenuhi syarat reabilitas atau dengan kata lain bahwa kuisoner penelitian di nyatakan reliable sebagai instrument penelitian.

4.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Peneliti

menggunakan analisis linier berganda karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari satu variabel

Metode regresi linier berganda untuk penelitian ini mempunyai persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_6 Y_1$$

Keterangan :

α =Konstanta

Y_1 = Kualitas layanan

Y_2 = Kepuasan konsumen

Y_2 Menggunakan Fungsi Y_1

β_1 =koefisiendari variable X_1 (*tangible*)

X_1 = Berwujud (*tangible*)

β_2 =koefisiendari variable X_2 (*reliability*)

X_2 = Keandalan (*reliability*)

β_3 =koefisien dari variable X_3 (*responsiveness*)

X_3 = Ketanggapan (*responsiveness*)

β_4 =koefisien dari variable X_4 (*assurance*)

X_4 = Jaminan (*assurance*)

β_5 =koefisien dari variable X_5 (*empathy*)

X_5 = Empati (*empathy*)

β_6 =koefisien regresi dari variable Y_1

Untuk mengetahui kualitas layanan pada bengkel Gatra Bumi Persada berpengaruh dan tidaknya terhadap kepuasan konsumen penulis dalam hal ini melakukan pengujian dengan menggunakan bantuan program SPSS untuk pembuktian hipotesis yang ada.

4.4.1 Pengujian pertama

Untuk pengujian pertama ini penulis menguji secara parsial dan simultan berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty) dengan variable dependen kualitas layanan (Y_1).

Table 4.7

Uji parsial kualitas pelayanan

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.217	.147		1.478	.142
BW	.178	.093	.184	1.918	.058
KDL	.147	.086	.157	1.715	.089
KTG	.001	.092	.001	.006	.996
JM	.132	.053	.156	2.501	.014
EM	.488	.076	.519	6.432	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : Data primer di olah 2018

Table 4.8

Uji simultan kualitas layanan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31.300	5	6.260	152.358	.000 ^b
Residual	4.684	114	.041		
Total	35.984	119			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), RATA2EM, RATA2KDL, RATA2JM, RATA2KTG, RATA2BW

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari data table 4.7 dan table 4.8 di atas maka secara matematis dapat di tulis ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,217 + 0,178X_1 + 0,147X_2 + 0,001X_3 + 0,132X_4 + 0,488X_5$$

Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Koefisien $\beta_1 = 0,178$

Nilai koefisien β_1 (berwujud) pada tabel 4.7 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,178 dan memiliki nilai t sebesar 1.918 dengan nilai signifikansi sebesar 0,058. Nilai signifikansi $> 0,05$, artinya berwujud tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, maka hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini di tolak.

- 2) Koefisien $\beta_2 = 0,147$

Nilai koefisien β_2 (keandalan) pada table 4.7 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,147 dan memiliki nilai t sebesar

1.715 dengan nilai signifikan sebesar 0,089. Nilai signifikansi $>0,05$ artinya keandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, maka hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini di tolak.

3) Koefisien $\beta_3 = 0,001$

Koefisien β_3 (ketanggapan) pada table 4.7 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,001 dan memiliki nilai t sebesar 0.006 dengan nilai signifikan sebesar 0,996. Nilai signifikansi $>0,05$ artinya ketanggapan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, maka hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini di tolak.

4) Koefisien $\beta_4 = 0,132$

Koefisien β_4 (jaminan) pada table 4.7 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,132 dan memiliki nilai t sebesar 2.501 dengan nilai signifikan sebesar 0,014. Nilai signifikansi $< 0,05$ artinya jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, maka hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini di terima.

5) Koefisien $\beta_5 = 0,488$

Koefisien β_5 (empati) pada table 4.7 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,488 dan memiliki nilai t sebesar 6.432 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikansi $< 0,05$ artinya empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, maka hipotesis kelima (H_5) dalam penelitian ini di terima.

6) Uji simultan kualitas layanan

Berdasarkan hasil linier berganda pada table 4.8 menunjukkan hasil bahwa nilai f hitung sebesar 152.358 bertanda positif dengan nilai (sig) $0,00 <$ taraf signifikan 0,05. Hal ini berarti variable secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen. jadi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y_1).

4.4.2 Pengujian kedua

Pada pengujian kedua ini penulis menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut:

Table 4.9

Uji kepuasan konsumen

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.532	.251		2.124	.036
Kualitas layanan	.869	.060	.800	14.481	.000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan Table 4.9 di atas maka secara matematis dapat di tulis kedalam persamaan sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,532 + 0,869$$

Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Koefisien $\beta_6 = 0,869$

Nilai koefisien β_6 (kualitas layanan) pada table 4.9 menunjukkan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,869 dan memiliki nilai t sebesar 14.481 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikansi < 0,05 artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis ketujuh (H_7) dalam penelitian ini di terima.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan pada kepuasan konsumen di bengkel Gatra Bumi Persada, hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari hasil pengujian variable berwujud (*tangible*) menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,178 dan memiliki t sebesar 1.918 dengan nilai signifikansi sebesar $0,058 > 0,05$ artinya variable berwujud tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variable kualitas layanan, pengujian variable keandalan (*reliability*) menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,147 dan memiliki t sebesar 1.715 dengan nilai signifikansi sebesar $0,089 > 0,05$ artinya variable keandalan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variable kualitas layanan, pengujian variable ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,001 dan memiliki t sebesar 0,006 dengan nilai signifikansi sebesar $0,996 > 0,05$ artinya variable ketanggapan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variable kualitas layanan, pengujian variable jaminan (*assurance*) menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,132 dan memiliki t sebesar 2.501 dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$ artinya variable jaminan berpengaruh dan signifikan terhadap variable kualitas layanan, dan

penujian variable empati (*empaty*) menunjukan koefisiensi regresi sebesar 0,488 dan memiliki t sebesar 6.432 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya variable empati berpengaruh dan signifikan terhadap variable kualitas layanan.

- 2) Faktor yang paling dominan dalam kualitas pelayanan Gatra Bumi Persada adalah variable empati yaitu dengan koefisiensi sebesar 0,488 dan nilai t sebesar $6.432 < 0,05$.
- 3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Gatra Bumi Persada, yaitu dengan nilai koefisiensi regresi sebesar 0,869 dengan nilai t sebesar 14.481 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Bengkel Gatra Bumi Persada. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Para karyawan Bengkel Gatra Bumi Persada diharapkan menambah pengetahuan mereka tentang otomotif agar karyawan dapat dengan cepat dan baik dalam mengidentifikasi masalah yang dialami pelanggan. Karyawan juga diharapkan meningkatkan lagi kualitas kinerja mereka agar dapat memperbaiki kerusakan kendaraan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

- 2) Karyawan Bengkel Gatra Bumi Persada sebaiknya memperhatikan kebersihan di bengkel tersebut. Baik itu lingkungan maupun Perkakas-perkakas atau barang- barang bengkel yang tidak diperlukan sebaiknya dirapikan dan disimpan pada tempatnya agar pelanggan merasa nyaman berada di bengkel tersebut.
- 3) Melengkapi fasilitas yang belum ada pada Bengkel Gatra Bumi Persada. Karena, jika segala fasilitas sudah lengkap, maka ini akan mendukung, kecepatan, ketepatan, dan cermatnya karyawan dalam bekerja, sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 4) Kelemahan dalam penelitian tentang kualitas layanan ini hanya di lakukan dengan metode *SERQUAL*, untuk lebih lanjutnya mungkin dapat di lakukan dengan kombinasi metode yang lain.

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Djarwanto, PS dan Subagyo, Pangestu.(1993). *Statistik Induktif*. Edisi Ke-empat. Yogyakarta: BPFEE.
- Ghozali, Imam.(2009). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “.Semarang : UNDIP.
- Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran 1*.Edisi Milenium. Jakarta:Prenhallindo.
- Kotler, P. dan K. L. Keller.(2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler dan Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13.Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller,(2012). *Marketing Management*. Jakarta: Person Education.
- Lupyoadi (2003).*Manajemen Pemasaran*.Edisi dua. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.(1988). “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”.Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37
- Sugiyono.(2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono.(2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung : Alfabeta,_____.(2012). *Metode Penelitian, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono.(2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFEE.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra.(2005). *Service, Quality, & Satisfaction*.Yogyakarta: PenerbitAndi.

Umar.(2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

Sumber Website:

Amien.(2015). *Kualitas jasa*. Diambil 10 Februari 2018 dari<http://cocoalmuhibb.blogspot.de/2015/03/sripsi-analisis-peranan-kualitas-jasa.html>

Aristo Mukhamad. (2015). Perumusan Hipotesis. Diambil 05 Februari 2018 dari <https://www.aristo.id/pengertian-contoh-dan-perumusan-hipotesis-riset/#>

Buena.(2015). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*. Diambil 19 Januari 2018 dari <http://blogbuenalamtia.blogspot.de/>

Mulyanto.(2011). *Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. Diambil 5 Februari 2018 dari <http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Skripsi08.pdf>

Micco. (2015). *Metode Penelitian, Jenis Penelitian,Macam-Macam Data Penelitian*.Diambil 12 Februari 2018 dari<https://pendidikan.id/main/forum/diskusi-pendidikan/mata-pelajaran/1906-metode-penelitian-jenis-penelitian-macam-macam-data-penelitian>