

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL RESMI HONDA
AHASS WADUNG ASRI MOTOR 1475 SIDOARJO**

Andy Permana Putra (1211800076)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

putraandypermanaputra@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to prove and analyze the effect of service quality, facilities, and location on customer satisfaction at AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo. Data processing uses IBM SPSS Statistics 26. The analytical method applied in the study is multiple linear regression analysis, coefficient of determination test (R^2), and for hypothesis testing using t test (partial test) and F test (simultaneous test). The results of the tests that have been carried out prove that the quality of service, facilities, location, has an influence of 53.3% on consumer satisfaction while 46.7% is on other variables outside the model variables that have been studied. This study proves that service quality has a significant influence on customer satisfaction AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, the facility variable has a significant influence on customer satisfaction AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, location variable has a significant influence on customer satisfaction AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, and the variables of service quality, facilities, and location together have a significant influence on customer satisfaction at AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Metode analisis yang diterapkan didalam penelitian yaitu analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), dan untuk pengujian hipotesis memakai uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan). Hasil pengujian yang telah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, memiliki pengaruh sebanyak 53,3% atas kepuasan konsumen sedangkan untuk 46,7% berada pada variabel lain diluar model variabel yang telah diteliti. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, variabel fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, variabel lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Wadung Assri Motor 1475 Sidoarjo, dan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Persaingan di dunia bisnis masa ini sangat ketat, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Persaingan yang ketat ini mendesak perusahaan harus mampu bersaing dan memaksimalkan performa perusahaannya. Dan dituntut untuk berupaya keras memahami dan mempelajari keinginan serta kebutuhan konsumennya. Dengan mempelajari permintaan, kebutuhan dan keinginan konsumennya maka dapat memberikan petunjuk untuk perusahaan guna merancang strategi agar dapat meningkatkan dan menciptakan kepuasan konsumen. Maka perusahaan harus memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas jasa yang diserahkan untuk memuaskan konsumen terus-menerus.

Seiring dengan perkembangan otomotif, persaingan bisnis bengkel motor di

Indonesia semakin pesat karena bengkel merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi agar motor dapat digunakan dengan nyaman. Semakin banyak persaingan maka bertambahnya pilihan bagi konsumen untuk memutuskan tempat servis motor yang digunakan. Konsumen akan memutuskan bengkel yang mana lebih handal serta memberikan kepuasan, entah memakai jasa bengkel resmi maupun bengkel umum. Hal ini menuntut pengelola ataupun pemilik bengkel sepeda motor supaya dapat bersaing dan lebih unggul dibandingkan dengan bengkel kompetitor. Demikian juga dengan bengkel AHASS Wadung Asri Motor 1475

Kualitas pelayanan yang bagus akan menumbuhkan kesan nyaman bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang suatu produk, sebaliknya pelayanan yang kurang bagus akan menumbuhkan kesan enggan bagi

konsumen untuk melakukan pembelian ulang suatu produk. Oleh karena itu bengkel diharuskan memberikan pelayanan yang sesuai harapan serta kemauan dari konsumen tersebut. Jika kualitas pelayanan yang diterima lebih besar dibandingkan yang diharapkannya, maka konsumen akan puas. Kepuasan yang dialami oleh konsumen akan berakibat positif pada bengkel, yaitu akan menjadikan konsumen menjadi setia serta nama baik bengkel akan tetap terjaga. maka dari itu setiap bengkel harus berusaha memahami kemauan konsumen serta berusaha memenuhinya.

Selain kualitas pelayanan terdapat juga faktor lain yang mempengaruhi konsumen untuk mendapatkan kepuasan yaitu fasilitas. Untuk memenuhi permintaan dari konsumen ketersediaan berbagai fasilitas sangat berperan penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Menurut Kurniawan, Dimas Dwi dan Euis Soliha (2022). Semakin bagus fasilitas yang disediakan maka semakin bagus pula kepuasan pelanggan. Dengan adanya ketersediaan fasilitas yang lengkap memungkinkan adanya pemenuhan kebutuhan konsumen secara maksimal. Dalam hal ini AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat dirasakan dan dinikmati secara langsung oleh konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman dan tidak bosan Ketika menunggu proses pemeliharaan maupun perbaikan kendaraannya, maka terdapat fasilitas-fasilitas penunjang antara lain: Ruang tunggu yang nyaman, terdapat port charging, tempat duduk yang

nyaman, terdapat minuman gratis, Wi-Fi gratis.

Selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, terdapat faktor lain yang menentukan kepuasan konsumen yaitu Lokasi. Dimana lokasi dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu usaha. Menurut Kurniawan, Dimas Dwi, dan Euis Soliha (2022) semakin strategis lokasi perusahaan maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Adapun lokasi AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo yang sangat strategis karena lokasi perusahaannya dekat dengan pasar, perumahan, seta tempat kerja sehingga tidak akan kesulitan untuk menemukan lokasi tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Gary Armstrong (2017:4) Manajemen pemasaran adalah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan.

Perilaku Konsumen

Menurut Rahmawati (2016:33) Perilaku konsumen adalah hal yang mendasari konsumen dalam membuat keputusan pembelian, yang mana di dalamnya terdapat kegiatan memikirkan, mempertimbangkan & mempertanyakan barang sebelum membeli.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dan Candra (2016:91) Mendefinisikan Kualitas

pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137) terdapat indikator-indikator yang membentuk kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- Berwujud
- Keandalan
- Daya tanggap
- Jaminan
- Empati

Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono dan Candra (2016:91) Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:15) terdapat indikator-indikator yang membentuk lokasi antara lain sebagai berikut:

- Akses
- Visibilitas lokasi
- Lalu lintas
- Lokasi Pesaing

Kepuasan Konsumen

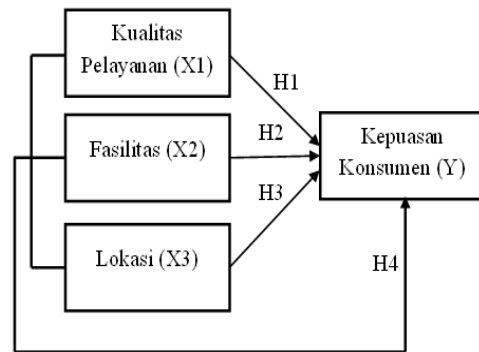
Menurut Lupiyoadi (2013:228) Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan

Menurut Tjiptono (2014:161) terdapat indikator-indikator yang membentuk kepuasan konsumen antara lain sebagai berikut:

- Kesesuaian harapan

- Minat berkunjung kembali
- Kesiapan merekomendasikan

Kerangka Konseptual



HIPOTESIS PENELITIAN

- H1: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.
- H2: Variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.
- H3: Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.
- H4: Variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mencari tahu informasi terkait kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi terhadap kepuasan konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian causal. Populasi

dan sampel penelitian ini merupakan konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Cara mengumpulkan datanya menggunakan kuesioner dan untuk pengukurannya menggunakan skala likert lima. Cara pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 26.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang dipakai oleh peneliti antara lain:

- Data Kuantitatif
Data yang berupa tanggapan dari responden secara tertulis sebagai tanggapan dari pernyataan tertulis kuesioner.
- Data Kualitatif
Data yang memberikan informasi sesuai dengan kenyataan, situasi dan kondisi pada objek penelitian.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan ialah Data primer. Data primer berasal dari menyebar angket atau kuesioner kepada responden yaitu konsumen di AHASS Wadung Asri 1475

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipakai oleh peneliti antara lain:

- Penelitian Kepustakaan
- Kuesioner
- Observasi

Proses Pengolahan Data

Proses yang dipakai oleh peneliti antara lain:

- Coding
- Editing
- Tabulasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

VARIABEL	Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,672	0,1966	VALID
	X1.2	0,640	0,1966	VALID
	X1.3	0,612	0,1966	VALID
	X1.4	0,558	0,1966	VALID
	X1.5	0,617	0,1966	VALID
X2	X2.1	0,695	0,1966	VALID
	X2.2	0,601	0,1966	VALID
	X2.3	0,667	0,1966	VALID
	X2.4	0,740	0,1966	VALID
X3	X3.1	0,500	0,1966	VALID
	X3.2	0,645	0,1966	VALID
	X3.3	0,697	0,1966	VALID
	X3.4	0,591	0,1966	VALID
Y	Y.1	0,619	0,1966	VALID
	Y.2	0,784	0,1966	VALID
	Y.3	0,714	0,1966	VALID

Seluruh butir pernyataan pada kuesioner penelitian ini adalah valid karena nilai r-hitung lebih besar dari 0,1966

Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
X1	0,854	0,70	Reliabel
X2	0,872	0,70	Reliabel
X3	0,796	0,70	Reliabel
Y	0,837	0,70	Reliabel

Nilai koefisien Cronbach Alpha seluruh variabel lebih besar dari koefisien reliabilitas 0,70. Maka dapat diartikan seluruh variabel dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun reliable.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,21882484
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,072
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test yang diperlihatkan Sign (2-tailed) sebesar 0,066 yang mana nilainya lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Artinya data berdistribusi normal

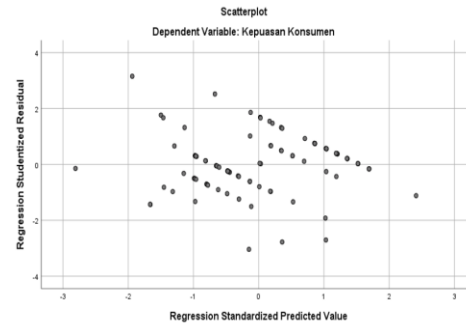
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,674	1,161		0,581	0,563		
	Kualitas Pelayanan	0,229	0,051	0,348	4,535	0	0,801	1,248
	Fasilitas	0,224	0,07	0,297	3,184	0,002	0,544	1,838
	Lokasi	0,216	0,073	0,271	2,942	0,004	0,558	1,792

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Nilai tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel independen kurang dari 10 Artinya tidak terdapat gejala multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas



Pada Scatterplot diperlihatkan titik-titik menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y dan juga tidak terdapat pola yang jelas. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Data

Analisis Regresi Linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,674	1,161		,581	,563
	Kualitas Pelayanan	,229	,051	,348	4,535	,000
	Fasilitas	,224	,070	,297	3,184	,002
	Lokasi	,216	,073	,271	2,942	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

$$Y = 0,674 + 0,229X_1 + 0,224X_2 + 0,216X_3$$

- Nilai konstan sebesar 0,674 artinya semua variabel independen bernilai 0
- Nilai Koefisien X_1, X_2, X_3 bernilai positif artinya seluruh variabel independen memberi pengaruh ke arah positif terhadap kepuasan konsumen

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,547	,533		1,238

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,533 maka dapat diartikan bahwa semua variabel independen memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 53,3% sedangkan sisanya sebesar 46,7% terdapat di variabel lain di luar model yang diteliti.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a			Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,674	1,161		,581	,563
	Kualitas Pelayanan	,229	,051	,348	4,535	,000
	Fasilitas	,224	,070	,297	3,184	,002
	Lokasi	,216	,073	,271	2,942	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

- H1 diterima : Dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ Maka dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo
- H2 diterima: Dengan nilai signifikan sebesar $0.002 < 0,05$ Maka dapat diartikan bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo
- H3 diterima: Dengan nilai signifikan sebesar $0.004 < 0,05$ Maka dapat diartikan bahwa variabel Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo

Uji Simultan (Uji F)

Model		ANOVA ^a			F	Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	177,442	3	59,147	38,609	,000 ^b
	Residual	147,068	96	1,532		
	Total	324,510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

- H5 diterima: Dengan nilai signifikasi sebanyak 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka dapat diartikan bahwa Variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil serta analisis yang diperoleh. Maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positive dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo
2. Fasilitas memiliki pengaruh positive dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo
3. Lokasi (X3) mempunyai pengaruh positive dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
4. Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Lokasi (X3) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen (Y).

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya,

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperbanyak variabel tidak hanya pada variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi tetapi juga pada variabel-variabel lain seperti promosi, Brand image, dst. Sehingga nantinya dapat memperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo

2. Bagi perusahaan,

AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo diharapkan untuk memperhatikan atau mengurangi masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi. Sehingga mampu membuktikan kepuasan konsumen yang berkunjung di AHASS Wadung Asri Motor 1475 Sidoarjo, dan jika ketiga variabel tersebut tidak diperhatikan dapat menimbulkan dampak pertimbangan konsumen yang akan beralih ke bengkel motor lainnya.

DAFTAR PUSATAKA

- Kotler dan Gary Amstrong. 2017. *Dasar-Dasar Pemasaran*. 9th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Dimas Dwi ;. Euis Soliha. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang.” *Journal of Management* 5(4):348–58. doi: 10.37531/yume.vxix.553.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edited by T. Fitriastuti and Kiswanto. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.