



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SPARE PARTS COPOTAN BORONG

Muh. Ichsan Fachri Azis, Aswin Saputra

Ilmu Administrasi Negara, Ichsanfachri14@gmail.com, Aswinsaputra724@gmail.com .

Sekolah Tinggi Administrasi Yappi Makassar

ABSTRACT

This study aims to determine the significant effect of service quality on customer satisfaction in spare Parts Copotan Borong. This research uses two approaches, namely the qualitative approach and quantitative approach. The data collection method that is used is this study using survey research that takes samples from one population and uses questionnaires as a basic data collection tool. The analysis method used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that: 1) there is a significant influence the quality of service to customer satisfaction in spare Parts Copotan Borong. 2) by 79%, while the remaining 21% is influenced by other independent variables that are not examined in this study include price, discounts, location, and others.

Keywords: Quality, Service, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong. 2) Sebesar 79%, sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. Pendahuluan

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat, kebutuhan penduduk pun semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap transportasi. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk membantu mobilitas mereka agar sampai di suatu tempat. Transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu kendaraan sepeda motor. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap sepeda motor, semakin berkembang pula pasar kendaraan bermotor. Berkembangnya pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan menjadi sangat ketat. Hal ini menjadi keuntungan bagi pihak konsumen karena akan semakin banyak pilihan dalam menentukan sepeda motor yang akan digunakan. Penentuan pilihan untuk membeli sepeda

motor oleh konsumen dapat dipengaruhi banyak faktor, baik dari harga jual, pelayanan purna jual, kualitas sepeda motor, dan sebagainya.

Setiap kendaraan pasti membutuhkan perawatan berkala untuk menjaga performansi, keamanan, dan kenyamanan maksimal. Ketika terjadi kerusakan pada saat digunakan (mogok) banyak pengguna motor yang tidak bisa memperbaikinya karena pengetahuan tentang kendaraanya yang minim. Hal ini menjadi suatu peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa layanan service motor.

Adanya peluang usaha dalam jasa layanan Penjualan Spare part Mobil membuat banyak pengusaha yang tertarik membuka usaha tersebut. Contohnya di daerah Kecamatan Manggala, , banyak sekali outlet penjualan spare part mobil yang dibuka di beberapa titik, seperti dipusat keramaian masyarakat. Baik yang resmi maupu yang tidak resmi. Disetiap penjual spare part pasti memiliki fasilitas dan peralatan yang berbeda. Utamanya bagian pelayanan yang melayani pelanggan yang membutuhkan spare part mobil. Adanya persaingan antar pengusaha yang semakin ketat juga mendorong para pengusaha mendirikan penjualan spare part.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono (2006:70) terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu: Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy).

Setiap pelanggan yang membeli produk pasti ingin mendapatkan kepuasan yang maksimal dari produk atau jasa yang telah mereka beli. Dengan ini, perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan yang telah membeli produk atau jasa merasa puas. Spare Parts Copotan Borong juga mengutamakan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu Spare Parts Copotan Borong mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Spare Parts Copotan Borong, Waktu penelitian selama dua minggu yaitu dari tanggal 14 Juni 2022 sampai 27 Juni 2022.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Spare Parts Copotan Borong

Tehnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan survei dengan instrumen angket yang disebar kepada responden. Proses yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui instrumen penelitian (angket) dan wawancara, yaitu sebagai berikut:

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif, analisis ini untuk menggambarkan keadaan lapangan daerah penelitian secara deskriptif dengan jalan menginterpretasikan hasil tabulasi data dengan harapan dapat mendukung hasil analisis penelitian, sehingga dapat menjabarkan secara rinci untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Spare Parts Copotan Borong.

Analisis Inferensial, analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Spare Parts Copotan Borong. Dalam penelitian ini menggunakan satu prediktor yaitu kualitas pelayanan sebagai (X). Model persamaan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

a : Konstanta

b: Koefisien Regresi

Y : Kepuasan Pelanggan

X : Kualitas Pelayanan

III. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis garis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong(Y). Pada penelitian ini, dilakukan menggunakan analisis garis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS 22.0 for windows. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.

Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik

Variabel	Label	Koefisien Regresi
a	Konstanta	0,259
x	Kualitas Layanan	0,599 ^{TS}
R Square = 0,790 Multiple R =0,889 F rasio = 330,218		

Sumber: SPSS data diolah

Berdasarkan Tabel di atas tersebut, maka persamaan garis regresi sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -3,353 + 0,338X + e_i$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai konstanta menunjukkan nilai negatif sebesar -3,353. Hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan dan e_i nilainya konstan (nol), maka kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong sebesar -3,353.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X). Berarti bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka variabel Y yaitu kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong akan mengalami peningkatan sebesar 0,338 poin.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau untuk mengetahui tingkat keeratan komponen kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong (Y). Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,889 berarti bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang nyata/signifikan dengan kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong (Y). Tingkat hubungan tersebut dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat kuat. Tabel yang menunjukkan interpretasi terhadap koefisien korelasi bisa terlihat sebagai berikut yang digunakan sebagai interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 330,218 > F_{tabel} = 3,949$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000$ di Spare Parts Copotan Borong. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu 'ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong (Y). Hasil SPSS 22.0 for windows diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,790.

$$R_{square} \times 100\% = 0,790 \times 100\% = 79\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong sebesar 79%, sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

Standart Error Of Estimate digunakan untuk mengukur variasi nilai Y aktual dari garis regresinya sehingga akan diketahui tingkat representatif garis regresinya. Hasil pengolahan data bagian *model Summary* menunjukkan bahwa nilai *Standart Error Of Estimate* dalam analisis garis linier sederhana sebesar 0,75615. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi nilai Y actual dari garis regresinya adalah sebesar 0,75615. Besarnya *Standart Error Of Estimate* sebesar 0,75615 menunjukkan besarnya penyimpangan variabel kepuasan pelanggan terhadap garis regresinya.

Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi kualitas pelayanan saja, namun juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Oleh karena itulah kualitas sangat penting bagi para penjual jasa. Hal ini

dikarenakan dengan adanya kualitas pelayanan yang maksimal, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan.

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji besarnya $F_{hitung} = 330,218 > F_{tabel} = 3,949$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ Sedangkan untuk proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di di Spare Parts Copotan Borong sebesar 79%. sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

Adanya rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Spare Parts Copotan Borong telah berhasil dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani, (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam suatu usaha jasa adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan.

Bukti fisik merupakan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan(Tjiptono,2008:106). Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yang merupakan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan dari Spare Parts Copotan Borong dapat diketahui bahwa keadaan ruang tunggu Spare Parts Copotan Borong ketika menunggu barang diambilkan sangat nyaman, karena ruangan terasa tidak panas dan cukup cahaya. Selain itu, penampilan karyawan Spare Parts Copotan Borong sangat rapi, bersih dan memakai seragam sesuai dengan jenis pekerjaannya.

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan pelanggan menunggu agar tidak menciptakan persepsi yang negatif dari kualitas pelayanan (Lupiyoadi,2013:217). Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yang merupakan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan dari Spare Parts Copotan Borong karyawan berusaha memberikan solusi terbaik ketika pelanggan menyampaikan keluhan tentang kendaraan motor pelanggan yang mengalami kerusakan, dan karyawan sangat siap tanggap ketika pelanggan baru datang.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang maksimal dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002:41). Pelanggan yang merasa puas, maka pelanggan tersebut akan datang secara terus menerus dan menjadi pelanggan tetap.

Dimana bentuk dari kepuasan pelanggan dalam penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan Spare Parts Copotan Borong sangat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, pelanggan memutuskan untuk membeli spare parts di Spare Parts Copotan Borong .

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Menurut Alma (2000:279) hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen dan tidak terbujuk untuk berpindah perusahaan lain. Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan

baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu Spare Parts Copotan Borong mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Spare Parts Copotan Borong
2. Sebesar 79%, sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.

Saran

1. Pihak Spare Parts Copotan Borong hendaknya meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan beberapa potongan harga untuk dapat menarik para pelanggan.
2. Bagi karyawan, hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal daya tanggap yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan
3. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Andi. Yazid. 2008. Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus.
- Kotler, P and Keller, L. 2016. Marketing Management, 13 Edition. New York: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2017. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2018. Marketing Management, Eleventh Edition, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. 2016. Measuring Customer Satisfaction. cetakan kedua. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Swastha, Basu. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 2016. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta:

