

## PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Siti Khotijah, Pujiati dan Albet Maydiantoro  
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Universitas Lampung  
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

The purpose of this research is to know the influence of service quality dimension and location to customer satisfaction. The method used is descriptive verifikatif by using *ex post facto* and survey approach. The population of this research is all customers who have ever done maintenance of motorcycle at Yamaha Lampung Sakti Motor workshop and the sample are 72 people in which the sampling technique that is purposive sampling. The data were collected by using questionnaires. The result of research shows that there is influence of service quality dimension and location to customer satisfaction. Based on data analysis, it is obtained by  $F_{hitung} > F_{tabel}$  or  $20,966 > 2,240$  which is indicated by multiple linear regression with coefficient of determination ( $r^2$ ) 0,659 which means customer's satisfaction is influenced by service quality dimension (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and location, amounted to 65,9% , the rest of 34,1% influenced by other factors.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang pernah memperbaiki sepeda motor di Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor dan sampel 72 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $20,966 > 2,240$  yang ditunjukkan dengan *regresi linear multiple* dengan koefisien determinasi ( $r^2$ ) 0,659 yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan jasa dan lokasi sebesar 65,9% , sisanya 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci :** Dimensi kualitas pelayanan jasa, lokasi, kepuasan pelanggan.

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan jaman yang semakin maju, kegiatan bisnis khususnya dibidang jasa mengalami peningkatan. Kegiatan dibidang jasa semakin diperlukan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan hidup atau untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari. Persaingan yang dihadapi oleh perusahaan pun semakin meningkat yang membuat para pemiliknya pun harus menggunakan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut guna memaksimalkan pendapatan atau laba. Salah satu contohnya adalah jasa *service* didalam dunia otomotif khususnya sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi yang sangat dominan digunakan oleh masyarakat. Jasa *service* sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar kegiatannya tidak terganggu apabila kendaraan yang mereka miliki sedang bermasalah. Hal tersebut bisa terjadi karena melakukan *service* hanya bisa dilakukan oleh ahlinya.

Semakin dominannya kendaraan sepeda motor yang digunakan oleh masyarakat membuat jasa *service* yang ditawarkan oleh perusahaan

semakin banyak, hal ini akan membuat perusahaan mencari cara agar pelanggan tidak memilih perusahaan pesaing. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan pelanggan adalah meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan agar kepuasan pelanggan terus meningkat. Setelah pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-benar puas, mereka akan terus menggunakan jasa secara ulang bahkan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2011: 145).

Kotler dan Keller (2007: 177) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia

rasakan dengan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan cerminan dari perbedaan antara kinerja perusahaan dengan harapan dari pelanggan.

Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *service* yang memiliki misi “*memberikan service terbaik kepada para konsumen*”.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, jumlah pelanggan yang melakukan *service* mengalami fluktuasi. Ketidakstabilan perkembangan jumlah pelanggan membuktikan adanya pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan pada bengkel tersebut. Jika tidak segera ditangani hal ini dapat merugikan prestasi dan reputasi bengkel yang akibatnya pelanggan akan berpaling atau mencari bengkel yang menawarkan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan.

Tjiptono (2011: 174-175) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, pelanggan umumnya menggunakan atribut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Selain itu, Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor menyediakan kotak saran bagi para pelanggan yang melakukan *service* sepeda motor, didalam kotak saran tersebut terdapat 110 tanggapan pelanggan selama Bulan Januari dan Februari

2018 yang bersedia untuk memberikan tanggapan atas pelayanan yang telah diterima selama menggunakan jasa *service* di Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kotak saran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor masih cukup rendah dimana persentase tinggi rata-rata menyangkut masalah karyawan atau mekanik, diantaranya pelayanan karyawan atau mekanik yang masih kurang ramah menempati persentasi tertinggi yaitu sebesar 16,4% atau 18 pelanggan yang masih kurang puas, mekanik yang tidak memiliki waktu untuk berkonsultasi dengan pelanggan mengenai permasalahan sepeda motor memiliki persentase 15,5% atau 17 pelanggan dan mekanik yang kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan sebesar 11,8% atau 13 pelanggan. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya cepat ditanggapi oleh pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan respon yang telah diberikan oleh

pihak bengkel atas keluhan yang telah disampaikan oleh pelanggan

Lokasi bengkel juga memiliki peranan penting agar menjadi pilihan bagi pengguna jasa. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005: 232), pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor (1) Akses; (2) Visibilitas; (3) Lalu lintas; (4) Tempat parkir yang luas dan aman; (5) Ekspansi; (6) Lingkungan; (7) Kompetisi, yaitu lokasi pesaing dan (8) Peraturan Pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu dekat dengan tempat ibadah.

Jika lokasi Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor berada di tempat yang strategis maka akan memudahkan pelanggan untuk menuju ke bengkel tersebut, namun jika lokasi kurang strategis maka dapat mengurangi minat pelanggan untuk memilih bengkel tersebut. Selain mudah dijangkau oleh pelanggan, pemilihan lokasi juga harus memperhitungkan apakah disekitar lokasi terdapat usaha dibidang yang sejenis atau tidak,

karena dengan banyaknya bidang usaha yang sejenis maka akan semakin ketat persaingan yang terjadi, hal ini akan membuat bengkel terus melakukan peningkatan-peningkatan disegala bidang agar pelanggan tidak memilih bengkel pesaing, dengan banyaknya bengkel yang sejenis juga akan memberikan dampak yang paling buruk bagi bengkel itu sendiri, yaitu tutupnya bengkel karena tidak sanggup bersaing dengan pesaing. Selain itu, dalam memilih lokasi juga harus mempertimbangkan aman dan luasnya parkir yang dimiliki, keadaan lalu lintas dan lain-lain.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, dari segi tempat parkir, Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor memiliki tempat parkir yang luas tetapi tidak dipakai dengan seharusnya dimana tempat parkir yang tersedia justru digunakan untuk meletakkan motor-motor baru untuk promosi dari pihak manajemen penjualan, selain itu digunakan untuk tempat *service* oleh mekanik karena kadang kala tempat *service* yang disediakan didalam ruangan penuh, sehingga tempat parkir hanya bisa

digunakan untuk beberapa motor saja. Selain itu, tidak adanya CCTV yang terpasang dan tidak ada satpam atau tukang parkir di sekitar area parkir sehingga pelanggan harus memasang pengaman untuk menghindari pencurian. Sedangkan dalam hal lingkungan, Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor yang beralamatkan di Jl. Haji Mena No. 168, Natar dimana lokasi ini merupakan Jalan Lintas Sumatra yang sangat ramai dan bising oleh kendaraan-kendaraan besar yang melintas sehingga rawan terhadap kecelakaan, ditambah lagi apabila pada jam berangkat atau pulang kerja daerah ini sering terjadi kemacetan.

Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor memiliki pesaing yang cukup banyak. Dalam persaingan yang sangat ketat, bengkel ini harus mengutamakan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur dari kemajuan atau kemunduran Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1) Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor Natar Lampung Selatan Tahun 2018.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Tujuan penelitian ini merupakan *verifikatif* yaitu untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor selama kurun waktu Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2018 yaitu sebanyak 252 pelanggan. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 72 responden, dihitung berdasarkan rumus yang merujuk pada teori Slovin (Sugiyono, 2012: 16) dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*, artinya responden dipilih secara sengaja dengan kriteria tertentu dan diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Kriteria yang dimaksud adalah pelanggan

yang sudah pernah menggunakan jasa *service* di Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor (minimal sudah melakukan *service* sebanyak dua kali, konsumen yang baru pertama kali ingin melakukan *service* tidak termasuk kedalam responden dalam penelitian ini).

Teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Lembar kuesioner (angket) digunakan pada saat penelitian untuk mendapatkan data tentang bukti fisik/*tangibles*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*emphaty* dan lokasi serta kepuasan pelanggan. Angket yang digunakan bersifat tertutup dengan menggunakan skala *semantic deferensial*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dan *multiple*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Ada pengaruh bukti fisik /*tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Bengkel Yamaha

Lampung Sakti Motor menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $6,437 > 1,66691$  untuk variabel bukti fisik (*tangibles*).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Triaman (2017) yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik/*tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Honda AHASS 1464 Waru Agung Motor II Sidoarjo dengan dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,516 > 1,9855$ .

Menurut Shadiqqin (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam

menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor sudah cukup lengkap, namun ada beberapa fasilitas yang disediakan tetapi tidak dapat digunakan atau rusak, sehingga fasilitas yang ada kurang dimaksimalkan oleh para karyawan. Hal ini mengurangi kenyamanan pelanggan saat melakukan *service* di bengkel tersebut.

Berdasarkan uraian di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik/*tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

## **2. Ada pengaruh keandalan /*reliability* terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Yamah Lampung Sakti Motor**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh keandalan/*reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,512 > 1,66691$ .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizky (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha *Service* Indonesia Cabang Semarang). Penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan keandalan/*reliability* terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $7,957 > 1,985$ .

Menurut Parasuraman (2001: 165) kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat,

sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan/*reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

### **3. Ada pengaruh daya tanggap/*responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Lampung Sakti**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggap/*responsiveness* mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,759 > 1,66691$ .

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ikasari (2013) dengan judul "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)" yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap/*responsiveness* terhadap

kepuasan pelanggan pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $8,289 > 1,6606$ .

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa daya tanggap pegawai sangat penting dalam melayani pelanggannya. Menurut Sunyoto dan Susanti (2015: 289) menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Apabila pegawai di Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor sangat tanggap, memberikan informasi yang jelas dan proses yang tidak berbelit-belit, pelanggan akan merasa diperhatikan dan persepsi pelanggan tentang kinerja perusahaan akan baik. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap/*responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha

Lampung Sakti Motor.

#### **4. Ada pengaruh jaminan */assurance* terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor**

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan fakta bahwa jaminan/*assurance* mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,027 > 1,66691$ .

Penelitian tersebut sejalan dengan yang telah dilakukan oleh Prasetio (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang” yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan jaminan/*assurance* terhadap kepuasan pelanggan PT. TIKI Cabang Semarang dengan signifikansi  $0,004 < 0,050$ .

Menurut Ratnasari dan Mastuti (2011: 282) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau

keragu-raguan. Jaminan atau *assurance* penting bagi Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan jasa *service* yang ditawarkan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan/*assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

### **5. Ada pengaruh empati/*emphaty* terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Lampung Sakti**

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan fakta bahwa empati/*emphaty* mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,327 > 1,66691$ .

Penelitian tersebut sejalan dengan yang telah dilakukan oleh Setyaningsih (2010) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Pesawat Terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta” yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan empati/*emphaty* terhadap kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,514 > 1,980$ .

Menurut Tjiptono (2011: 282) mengungkapkan empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Komunikasi yang terjalin antara pelanggan dengan pegawai di Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor sangat penting dalam dimensi ini, dengan adanya komunikasi yang baik maka perusahaan akan dengan cepat tahu keluhan yang dirasakan oleh pelanggan

Berdasarkan uraian tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa empati/*emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

#### **6. Ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor**

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan fakta bahwa lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan SPSS diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,614 > 1,66691$ .

Penelitian tersebut sejalan dengan yang telah dilakukan oleh Ardhana (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Caesar Semarang)” yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Caesar Semarang dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,383 > 1,661$ .

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005: 232), pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor (1) Akses; (2) Visibilitas; (3) Lalu lintas; (4) Tempat parkir yang luas dan aman;

(5) Ekspansi; (6) Lingkungan; (7) Kompetisi, yaitu lokasi pesaing dan (8) Peraturan Pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu dekat dengan tempat ibadah.

Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor berlokasi di Jl. Haji Mena No. 168, Natar dimana lokasi ini merupakan Jalan Lintas Sumatra yang sangat ramai dan bising oleh kendaraan-kendaraan besar yang melintas sehingga rawan terhadap kecelakaan, ditambah lagi apabila pada jam berangkat atau pulang kerja daerah ini sering terjadi kemacetan. Bengkel tersebut harus memerhatikan pemilihan lokasi untuk mempermudah pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor.

#### **7. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan**

## **pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa (bukti fisik/*tangibles*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*emphaty*) dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan, dimana diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $20,966 > 2,24$ .

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Haromain (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618 Surya Agung Bangkalan Madura” yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan AHASS Z618 Surya Agung Bangkalan Madura dengan diperoleh signifikansi  $0,000 < 0,050$ .

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan

kepuasan yang didapat oleh pelanggan. Semakin baik kualitas yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan pun akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratnasari dan Aksa (2011: 117), “kualitas pelayanan pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang pelanggan harapkan”.

Berdasarkan analisis data bukti fisik/*tangibles* pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara variabel independen lainnya. Bila bukti fisik yang disediakan lengkap yang didukung dengan pemanfaatan yang maksimal oleh pegawai maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor. Sebaliknya jika bukti fisik yang disediakan tidak lengkap dan tidak didukung dengan pemanfaatan yang maksimal oleh pegawai maka pelanggan akan kecewa.

## SIMPULAN

1). Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Yamaha Lampung Sakti Motor Natar Lampung Selatan Tahun 2018.

## DAFTAR PUSTAKA

Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)* Semarang : Universitas Diponegoro.

Haromain, Imam. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618 Surya Agung Motor Bangkalan Madura.* Vol.5. No. 5. Surabaya: Stiesia Surabaya

Ikasari, Ajeng Utami *etc.* 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus*

*pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang).* Hal. 1-8. Semarang: Universita Diponegoro.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality.* Journal of Marketing. Vol.60.

Prasetio, Ari. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang.* Vol. 1. No. 1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Galia Indonesia.

Rizky , Rochyan Ridlo Rien *etc.* 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia*

- Cabang Semarang). Vol. 2.  
No.2. Semarang:  
Universitas Pandanaran.
- Setyaningsih, Budiarti Eko. 2010.  
*Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Penumpang  
Pesawat Terbang di  
Bandara Internasional Adi  
Soemarmo Surakarta.*  
Surakarta: Universitas  
Sebelas Maret.
- Shadiqqin. 2004. *Implementasi  
Dimensi Kualitas  
Pelayanan Konsumen.*  
Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian  
Pendidikan.* Bandung:  
CV.Alfabeta
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka  
Susanti. 2015. *Manajemen  
Pemasaran Jasa  
(Merencanakan, Mengelola  
dan Membidik Pasar Jasa).*  
Yogyakarta: CAPS (Center  
for Academic Publishing  
Service).
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi  
Pemasaran.* Yogyakarta:  
Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005.  
*Service, Quality &  
Satisfaction.* Yogyakarta:  
Andi.
- Triaman, Ludi *etc.* 2017. *Pengaruh  
Variabel Dimensi Kualitas  
Pelayanan Jasa Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada  
Bengkel Honda AHASS  
1464 Waru Agung Motor II  
Sidoarjo.* Vol. 3. Issue 3.  
Surabaya: Universitas  
Bhayangkara Surabaya.  
Universitas Lampung. 2011. *Format  
Penulisan Karya Ilmiah  
Universitas Lampung.*  
Bandar Lampung:  
Universitas Lampung.