

Pengaruh Kinerja Karyawan, *Physical Evidence* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Lia Nurmila, Nurdin, Tedi Rusman
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Unila
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

The Purpose of this study are to determine Effect of Employee Performance and Physical Evidence on Customer Loyalty trough Customer Satisfaction of Abadi Service workshop at Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu Discrit 2017. The population in this study as many as 1.643 respondent and sampling of 94 respondent. The method used in this research is descriptive verification method with ex post facto approach and survey. The data were collected using questionnaires. Data analysis using Path Analysis and processed with SPSS. The result study indicate that there is influence Employee Performance and Physical Evidence on Customer Loyalty trough Customer Satisfaction of Abadi Serviceworkshop at Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu Discrit 2017. With a determination level of 0,859 to Customer Satisfaction and 0,641 to Customer Loyalty.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Karyawan dan Physical Evidence terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Bengkel Abadi Service Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu 2017. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.643 responden. Sampel yang diperoleh adalah 94 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Analisis data menggunakan Path Analysis dan diolah dengan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Kinerja Karyawan dan Physical Evidence terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Bengkel Abadi Service Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu 2017. Dengan kadar determinasi 0,859 terhadap kepuasan pelanggan dan 0,641 terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kinerja karyawan, *physical evidence*, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

PENDAHULUAN

Bauran pemasaran adalah kombinasi dari beberapa faktor bauran pemasaran yang dilakukan untuk memperoleh pangsa pasar yang lebih luas, dan memperkuat daya saing. Sehingga dapat di artikan bahwa tujuan pemasaran adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis, sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi. Suatu perusahaan harus memiliki kinerja karyawan yang baik sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi dan terjadi kepuasan pelanggan. Mangkunegara (2011: 67), mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dari sudut kepentingan perusahaan.

Menurut Kotler (2005: 17) “bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) adalah seperangkat alat pemasaran yang di gunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran”. Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi (2014: 92) bauran pemasaran (*Marketing Mix*) terdiri atas 8 hal yaitu: produk (*product*), harga (*price*), lokasi/ tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang/ SDM (*people*), proses (*process*), layanan pelanggan (*customer service*), bukti/

lingkungan fisik (*Physical evidence/ environment*).

Physical evidence adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud yang digunakan untuk mendukung peranan jasa itu (Rambat Lupiyoadi, 2014: 120). *Physical evidence* juga dapat diartikan semua aspek fasilitas fisik perusahaan selayaknya bentuk-bentuk komunikasi berwujud nyata lainnya, seperti halnya unsur-unsur *servicescape* yang mempengaruhi konsumen termasuk atribut eksterior (seperti *parking*, dan *landscape*) dan atribut interior (seperti desain, *layout*, *equipment*, dan dekorasi), (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013: 278).

Kondisi persaingan yang semakin ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah-ubah, sehingga setiap perusahaan diuntut untuk memperhatikan keinginan konsumen secara terus menerus. Pemasaran yang awalnya berwawasan transaksi (*transactional marketing*) berubah menjadi pemasaran berwawasan hubungan (*relationship marketing*). Dimana

marketing sangat berperan penting dalam memajukan perusahaan, seorang *marketing* harus memiliki alat untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan dari pasar sasaran yang telah ditentukan. Alat-alat itu membentuk suatu bauran pemasaran.

Berdasarkan uraian tersebut maka, peneliti tertarik melakukan penelitian di bengkel “Abadi Service” Tambahrejo karena Bengkel “Abadi Service” Tambahrejo merupakan bengkel yang berdiri sejak tahun 1986. Banyaknya pesaing tidak menghalangi bengkel “Abadi Service” Tambahrejo untuk tetap bertahan, bahkan mampu berkembang pesat sampai sekarang ini. Namun tidak semua pelanggan yang pernah menservis mobilnya telah loyal terhadap bengkel “Abadi Service”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui. (1) Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Pringsewu. (2) Pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu. (3) Hubungan kinerja

karyawan dan *physical evidence* pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(4) Pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(5) Pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(6) Pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(7) Pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(8) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(9) Pengaruh kinerja karyawan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

(10) Pengaruh kinerja karyawan, *physical evidence*, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Gadingrejo, Pringsewu.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas.

Jill Griffin dalam Ratih Hurriyati (2005: 125) mengatakan bahwa “Tanpa pembelian berulang maka tidak ada loyalitas. Komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap yang paling penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Ikatan emosional juga dibutuhkan untuk membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka terus melakukan pembelian terhadap produk dan jasa perusahaan”.

Konsumen yang loyal adalah konsumen yang melakukan pembelian berulang produk atau jasa secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan

kekebalan terhadap tarikan dari perusahaan lain.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu penelitian deskriptif verifikatif, dengan menggunakan metode pendekatan *ex post facto* dan *survey*. *Ex post facto* merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian menurut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Sedangkan metode *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antar variabel. (Sugiyono, 2007: 7).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berdasarkan data primer atau data langsung dari sumber asli atau objek di tempat penelitian yang di peroleh dari jawaban para responden yang menjawab kuisisioner. Penelitian

menggunakan uji persyaratan data berupa uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogorof-Smirnov* dan uji homogenitas menggunakan rumus *Levene's Statistic*. Sedangkan perhitungan hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur atau *Path Analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistik, maka diperoleh sebagai berikut

(1) Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel "Abadi Service" Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan t hitung $>$ t tabel atau $8,702 > 1,990$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel "Abadi Service" Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Dengan demikian hipotesis penelitian berbunyi: "pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel "Abadi Service" Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu".

Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur pYX_1 sebesar 0,499 berarti besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,499 atau 49,9%, sisanya 51,1 % dipengaruhi oleh faktor lain. Menurut Henry dalam Dwi Agung (2014: 29) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Dwi Agung (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan

dengan hasil penelitian t hitung $>$ t tabel ($10,758 > 1,65$).

(2) Pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan t hitung $>$ t tabel atau $8,682 > 1,990$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Dengan demikian hipotesis penelitian berbunyi: “pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu” terbukti adanya. Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur pYX_2 sebesar 0,4998 berarti besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,498 atau 49,8%, sisanya 51,2 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan analisis data di atas, ditemukan bahwa *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut

Rambat Lupiyoadi (2014: 120) *Physical evidence* adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun untuk mendukung peranan jasa itu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan. Fernando (2009) dengan judul Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Baltika Bandung 2009, dengan hasil penelitian besarnya pengaruh Physical evidence terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 37,21% dimana pengujian tingkat signifikansi adalah ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) atau $5,333 > 1,679$.

(3) Ada Hubungan kinerja karyawan dan *physical evidence* pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau $0,728 > 0,198$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain ada hubungan antara kinerja karyawan dan *physical evidence* pada bengkel “Abadi

Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu.

Koefisien korelasi sebesar 0,728 mempunyai makna bahwa hubungan antara variabel kinerja karyawan dan *physical evidence* pada bengkel Abadi Service termasuk hubungan yang kuat dan searah (karena hasilnya positif).

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa ada hubungan antara kinerja karyawan dan *physical evidence*. Kinerja karyawan dan *physical evidence* akan lebih baik jika keduanya dikembangkan secara bersamaan dalam melakukan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Henry dalam Dwi Agung (2014: 29) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi.

(4) Pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan $t \text{ hitung}$ untuk variabel

kinerja karyawan sebesar 1,297 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,008. Sedangkan t tabel dengan $dk = 94 - 2 = 92$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,990 (hasil intervalasi) berarti kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur pZX_1 sebesar 0,162 berarti besarnya pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Abadi Service adalah 16,2 %. Sisanya sebesar 83,8 dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan analisis data, bahwa ada pengaruh kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjiptono (2002: 87) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Teori tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

(5) Ada Pengaruh langsung *physical evidence* terhadap loyalitas

pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. t hitung untuk variabel *physical evidence* 2,925 dan tingkat signifikansi (sig.) 0,004. Sedangkan t tabel dengan $dk = 94 - 2 = 92$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,990 (hasil intervalasi) , dengan demikian t hitung > t tabel atau 2,925 > 1,990 dan sig 0,008 < 0,05 berarti *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur pZX_2 sebesar 0,364 berarti besarnya pengaruh langsung *physical evidence* terhadap loyalitas adalah 36,4%. Sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara *physical evidence* dengan loyalitas pelanggan. Agung Jokusulaksono (2011) dengan judul Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen Café Rocket Solo 2011. Dengan hasil penelitian yang tercermin dari hasil uji

F diperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

(6) Ada Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan t hitung $>$ t tabel atau $2,923 > 1,990$ tingkat signifikansi (sig.) $0,005 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Abadi Service Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur pZY sebesar $0,323$ berarti besarnya pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $32,3\%$ sisanya sebesar $67,7\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas pelanggan adalah kepuasan

pelanggan. Menurut Kotler (2000: 52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan demikian berarti bahwa kepuasan konsumen akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Karena apabila konsumen merasa puas maka sikap loyal konsumen akan semakin bertambah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Nurafni (2015) dengan judul Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Swalayan SMART Pasir Pangaraian. Dengan nilai koefisien $0,62$ dan t hitung $=4,306$ dengan signifikansi $0,000$ karena signifikansi $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima diperoleh hasil regresi yaitu $22,696 + 0,621$. Simpulan dalam penelitian ini terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

(7) Pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan berdasarkan analisis data, dapat dihitung pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 16,12 %. Kinerja karyawan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan produktivitas dan profit. Hal inilah yang dapat menentukan perusahaan dapat tumbuh dan berkembang. Kinerja karyawan adalah hasil akhir penilaian atau hasil kerja yang dicapai dari sebuah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang menggambarkan seberapa baik karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Siswanto, 2010).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

(8) Ada pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan melalui

kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan berdasarkan analisis data, dapat dihitung pengaruh variabel *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 16,09 %.

Menurut Fandi Tjiptono (2009: 65), karakteristik *physical evidence* jasa berimplikasi pada sulitnya pelanggan potensial mengevaluasi sebuah jasa sebelum jasa tersebut di konsumsi dan pada gilirannya menyebabkan persepsi terhadap resiko pembelian meningkat secara signifikan.

(9) Ada pengaruh kinerja karyawan dan *physical evidence* secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. diperolehnya $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $277,321 > 3,10$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan secara simultan pengaruh kinerja karyawan dan *physical evidence* secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi

Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu.

Kadar Determinasi sebesar 0,859 atau 85,9 %, ini berarti variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan dan *physical evidence* sebesar 85,9 % dan sisanya 14,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

(10) Ada pengaruh kinerja karyawan, *physical evidence*, dan kepuasan secara simultan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Hal ini dibuktikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $53,648 > 2,71$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan secara simultan pengaruh kinerja karyawan, *physical evidence* dan kepuasan pelanggan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu.

Kadar Determinasi sebesar 0,641 atau 64,1% ini berarti variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan dan *physical evidence* dan kepuasan

pelanggan sebesar 64,1% dan sisanya 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kinerja karyawan dan *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu”, dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika kinerja yang diberikan optimal maka kepuasan pelanggan tinggi. Kepuasan konsumen tidak hanya berbicara mengenai barang dan jasa melainkan juga segala pelayanan yang dilakukan karyawan

2. Ada pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Dalam hal ini menunjukkan bahwa *physical evidence* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika *physical evidence* baik maka pelanggan akan merasa nyaman sehingga akan ada kepuasan pelanggan.
3. Ada hubungan kinerja karyawan dan *physical evidence* pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Dalam hal ini menunjukkan ada hubungan antara kinerja karyawan dan *physical evidence*. Jika kinerja karyawan dilakukan sesuai harapan pelanggan maka keuntungan yang didapatkan perusahaan meningkat sehingga dapat mengoptimalkan kondisi fisik perusahaan.
4. Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Jika kinerja karyawan yang diberikan optimal maka akan terjadi loyalitas pelanggan. dan sebaliknya. Loyalitas tidak akan terjadi jika kinerja yang dilakukan karyawan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
5. Ada pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. *Physical evidence* atau lingkungan fisik menjadi satu hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan khususnya pada perusahaan jasa. Terciptanya *physical evidence* yang optimal akan mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
6. Ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan senang dan menjadi loyal terhadap perusahaan.
7. Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service”

Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Jika kinerja karyawan yang diberikan optimal maka harapan pelanggan akan terpenuhi. Dan apabila pelayanan yang diberikan karyawan dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi loyalitas pelanggan.

8. Ada pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Apabila *physical evidence* dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi kepuasan pelanggan. Dan jika pelanggan sudah merasa puas maka loyalitas pelanggan akan terbangun.

9. Ada pengaruh kinerja karyawan dan *physical evidence* secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Apabila kinerja karyawan dan *physical evidence* diberikan secara optimal maka akan tercipta kepuasan pelanggan. Dan sebaliknya jika kinerja karyawan

dan *physical evidence* tidak optimal maka tidak akan terjadi kepuasan pelanggan.

10. Ada pengaruh kinerja karyawan, *physical evidence*, dan kepuasan secara simultan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel “Abadi Service” Tambahrejo, Kec. Gadingrejo, Kab. Pringsewu. Untuk membangun loyalitas pelanggan dapat menggunakan kinerja karyawan dan *physical evidence* agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta. C.V Offset
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Total Quality Management*. Edisi Kedua, cetakan Pertama, Yogyakarta: C.V ANDI
- Agung Dwi.2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba’ul Mubassyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Prenhalindo: Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

Zeithaml, B. dan Gremler. 2013. *Service Marketing*. Fourth edition. Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill