



PEMAKALAH

Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENGKEL DIAN SERVICE PEMATANG SIANTAR

Retno Widiyanti ¹⁾ *, Andy Wijaya ²⁾, Sisca ³⁾, Debi Eka Putri ⁴⁾

¹ Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

*E-mail: rw8146652@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1. Gambaran kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. 3. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sampel penelitian ini adalah konsumen Bengkel Dian Service Pematang Siantar, yaitu sebanyak 53 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif, dan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan sudah baik, kepuasan konsumen sudah puas dan loyalitas konsumen tinggi. 2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan terdapat pengaruh positif antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. 3. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan hubungan yang kuat antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. 4. H₀ ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

Abstract

The purpose of this research was to determine: 1. The description of service quality, consumer satisfaction, and consumer loyalty at Bengkel Dian Service Pematang Siantar. 2. The effect of service quality on consumer satisfaction at Bengkel Dian Service Pematang Siantar. 3. The effect of consumer satisfaction on consumer loyalty at Bengkel Dian Service Pematang Siantar. This research uses library research and field research design. The sample of this research is consumers of Bengkel Dian Service Pematang Siantar, which is 53 people. The types of data used in this research are qualitative data and quantitative data. Data sources use primary data and secondary data. Data collection techniques are carried out by questionnaires, interviews, documentation, and observation. The research instrument test uses validity test and reliability test. The data analysis techniques used are normality test, qualitative descriptive analysis, and quantitative descriptive analysis. The results of this research can be concluded as follows: 1. Service quality is good, consumer satisfaction is satisfied and consumer loyalty is high. 2. There is positive effect between service quality on consumer satisfaction and there is positive effect between consumer satisfaction on consumer loyalty. 3. There is high correlation between service quality with consumer satisfaction and high correlation between consumer satisfaction with consumer loyalty. It H₀ is rejected, meaning that service quality has positive and significant effect on consumer loyalty with consumer satisfaction as intervening variable at Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty

PENDAHULUAN

Bengkel Sepeda Motor Dian *Service* ialah suatu pelayanan di bagian jasa untuk sepeda motor yang terdapat di Kota Pematang Siantar. Bengkel Dian *Service* selain menyediakan jasa servis, namun juga menyediakan dan penggantian *spare part*. Usaha ini didirikan dengan prioritas utama yang tentunya menciptakan kepuasan untuk konsumen, agar selalu berupaya menghasilkan pelayanan optimal untuk konsumen. Jika konsumen mendapat pelayanan terbaik maka konsumen akan merasa puas dan loyalitas konsumen pun tentu dapat tercipta.

Loyalitas konsumen bagi usaha maupun organisasi bisnis sangat mempunyai peran penting oleh usaha yang dijalankan. Loyalitas konsumen terdiri dari komponen sikap dan komponen perilaku konsumen. Komponen sikap konsumen ialah buah pikiran seperti niat untuk membeli produk ulang dari tempat yang sama, kemauan untuk menyarankan suatu usaha bagi khalayak, demonstrasi komitmen demi menyatakan pemberatan bila ada keinginan berpindah ke rival lain dan kesanggupan dalam pembayaran atas harga tinggi atau eksklusif. Adapun aspek loyalitas konsumen yakni melangsungkan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke pihak lain, serta menunjukkan ketahanan dari karakteristik produk atau jasa sejenis dari pesaing.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen di Bengkel Dian *Service* Pematang Siantar diketahui fenomena masalah yang terjadi pada loyalitas konsumen yaitu pada aspek merekomendasikan produk ke pihak lain, di mana konsumen masih belum berkenan merekomendasikan kepada teman bahkan keluarga untuk melakukan servis di bengkel tersebut dikarenakan masih banyak konsumen yang merasa penanganan sepeda motor sangat lambat, terkadang sampai berhari-hari pengerjaannya. Pada aspek menyatakan kekuatan dari pesona produk

ataupun jasa serupa dari pesaing, di mana banyaknya bengkel-bengkel serupa yang meyarankan produk maupun jasa dengan bervariasi dan seringnya bengkel Dian *Service* kehabisan stok barang yang mengakibatkan kecenderungan konsumen untuk lebih tertarik dengan tawaran dari pesaing.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kepuasan konsumen. Sejalan dengan penelitian (Ananda *et al.*, 2018), yang menyatakan yakni kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Juga bahwa apabila konsumen mendapat kepuasan maka akan menghasilkan loyalitas konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen menjadi sangat utama untuk dijaga demi kelangsungan jalannya suatu perusahaan sehingga mendapatkan konsumen yang loyal. Adapun aspek kepuasan konsumen yakni kualitas produk, harga, faktor emosional, serta kemudahan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen di Bengkel Dian *Service* Pematang Siantar diketahui fenomena masalah yang terjadi pada kepuasan konsumen yaitu pada aspek kualitas produk, di mana masih ada konsumen yang mengeluh karena ketahanan produk yang ditawarkan tidak baik. Dapat dilihat terkadang produk yang diberikan merupakan stok yang sudah hampir tidak layak pakai, sehingga cepat rusak. Pada aspek harga, di mana harga yang ditentukan terkadang cenderung mahal dengan kualitas yang tidak terlalu bagus dari pesaing sehingga konsumen beralih ke pesaing.

Selain itu, yang memengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Sesuai penelitian (Rifaldi *et al.*, 2016), menunjukkan apabila kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sebab apabila konsumen merasa harapannya terpenuhi terhadap kualitas pelayanan yang bermutu maka akan menciptakan perasaan yang memuaskan. Adapun aspek kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance*

(jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen di Bengkel Dian Service Pematang Siantar diketahui fenomena masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan yaitu pada aspek *reliability* (kehandalan), di mana terdapat konsumen yang mengeluhkan lambatnya pengerjaan sepeda motor pada bengkel tersebut. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap), di mana kurang cepatnya pekerja dalam melayani konsumen dikarenakan pekerja yang ada di bengkel tersebut sangat terbatas.

Dari penjelasan di atas, terlihat ada masalah antara harapan dengan kenyataan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

LANDASAN TEORI

Manajemen

Menurut (Wijaya and Rifa'i, 2016), menyatakan bahwa manajemen ialah proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Manajemen Pemasaran

Menurut (Ngatno, 2018), manajemen pemasaran ialah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasi dan mengarahkan) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017), kualitas pelayanan atau kualitas jasa ialah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan.

Kepuasan Konsumen

Menurut (Priansa, 2017), menyatakan bahwa kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut (Tjiptono, 2014), loyalitas konsumen ialah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil dari teori (Rifaldi *et al.*, 2016), kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jadi ditarik kesimpulan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen merasakan puas dari pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Hasil pendapat (Ananda *et al.*, 2018), kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini juga menunjukkan bahwa apabila perusahaan mampu memberikan layanan terbaik bagi konsumen lalu tercipta pula loyalitas konsumen yang tinggi. Dengan terciptanya loyalitas konsumen yang tinggi dapat memberikan laba yang besar bagi perusahaan.

METODE

Tempat penelitian yang dilakukan di Bengkel Dian Service, yang terletak di Jln. Kasuari, Kelurahan Sipinggol-pinggol, Kecamatan Siantar Barat, Kota Pematang siantar, Prov. Sumatera Utara, HP: 0813-7032-4959. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke bengkel Dian Service Pematang Siantar pada bulan Mei selama 2 minggu sebanyak 53 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode kuesioner, wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil data yang diperoleh penulis dari lapangan dianalisis secara deskriptif kualitatif serta deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Melalui menggunakan rumus berikut, kelas interval memiliki taraf untuk

Loyalitas Konsumen

menentukan skor rata-rata tanggapan responden yakni:

Tabel 1
Skor Interval dan Kategori Taraf respon Responden

Skor Interval	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81 – 2,60	Tidak Baik (TB)
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB)
3,41 – 4,20	Baik (B)
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Gambaran Kualitas Pelayanan

Dalam aspek *reliability* (kehandalan) pada parameter ketelitian pelayanan yang diberikan dengan taraf rata-rata 3,08 respon cukup baik. Dapat dilihat ketelitian karyawan dalam menangani permasalahan konsumen masih kurang optimal. Pada parameter ketepatan waktu yang diberikan memperoleh taraf rata-rata 3,00 respon cukup baik. Dikarenakan pengerjaan sepeda motor terkadang memakan waktu sehari-hari sehingga konsumen merasa tidak sabar menunggu. Pada parameter kemampuan dalam menangani masalah diperoleh taraf rata-rata 3,17 kategori cukup baik. Dikarenakan masih adanya karyawan yang kurang mampu untuk memahami permintaan konsumen.

Lalu aspek jaminan (*assurance*) untuk parameter keramahan karyawan dalam melakukan pelayanan diperoleh taraf rata-rata 3,64 respon baik. Dapat dilihat karyawan selalu ramah dengan konsumen sehingga banyak konsumen yang senang datang ke bengkel tersebut. Pada parameter kesopanan karyawan dalam melayani diperoleh taraf rata-rata 3,53 respon baik. Dapat dilihat karyawan yang selalu berpenampilan sopan, bertutur kata yang baik, memberikan senyuman dan menyapa setiap konsumen. Pada parameter kenyamanan yang diberikan diperoleh taraf rata-rata 3,64 dengan respon baik. Dapat dikarenakan konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan bengkel tersebut.

Pada aspek bukti fisik (*tangible*) untuk parameter penampilan karyawan dalam melayani konsumen diperoleh taraf rata-rata

4,09 respon baik. Dapat dilihat penampilan karyawan yang rapi. Pada parameter kondisi ruangan diperoleh taraf rata-rata 3,85 respon baik. Dapat dilihat kondisi ruangan tertata dengan baik sehingga enak dilihat. Pada parameter

kelengkapan fasilitas yang diberikan kepada konsumen diperoleh taraf rata-rata 3,55 respon baik. Dapat dilihat fasilitas yang dimiliki bengkel tersebut tergolong cukup lengkap seperti tempat duduk dan tempat parkir.

Pada aspek empati (*empathy*) untuk parameter mendahulukan kepentingan konsumen diperoleh taraf rata-rata 3,89 respon baik. Dapat dilihat karyawan dan pemilik bengkel sangat mendahulukan kepentingan konsumen dan selalu terbuka untuk saran atau masukan dari konsumen. Pada parameter karyawan melayani konsumen dengan ramah diperoleh taraf rata-rata 4,26 respon sangat baik. Dapat dilihat karyawan bengkel tersebut sangat ramah dalam berkomunikasi dengan konsumen. Pada parameter karyawan melayani konsumen dengan sopan santun diperoleh taraf rata-rata 3,68 respon baik. Dapat dilihat karyawan selalu bersikap sopan santun dengan konsumen sehingga konsumen senang datang ke bengkel tersebut.

Pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) untuk parameter respon karyawan dalam menjawab pertanyaan diperoleh taraf rata-rata 3,15 respon cukup baik. Dapat dilihat dari respon karyawan terhadap pertanyaan atau keluhan dari konsumen masih kurang optimal. Pada parameter kecepatan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen diperoleh taraf rata-rata 3,13 respon cukup baik. Dapat dilihat dari karyawan sering lambat dalam menangani keluhan dari konsumen. Pada parameter kesigapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen diperoleh taraf rata-rata 3,53 respon baik. Dapat dilihat kesigapan karyawan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan parameter di atas diperoleh taraf rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,55 dengan respon jawaban baik.

Dengan taraf rata-rata yang paling tinggi yakni 4,26 dengan respon sangat baik terdapat pada aspek empati (*empathy*) untuk parameter karyawan melayani konsumen dengan ramah. Taraf rata-rata paling rendah yakni 3,00 dengan respon cukup baik di aspek kehandalan (*reliability*) pada parameter ketepatan waktu.

Gambaran Kepuasan Konsumen

Melalui aspek kualitas produk dengan parameter tampilan produk diperoleh taraf rata-rata 3,64 respon puas. Dapat dilihat tampilan produk yang disediakan sudah baik. Pada parameter kesesuaian produk dengan spesifikasi diperoleh taraf rata-rata 3,13 respon cukup puas. Dapat dilihat masih ada produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi dan kualitasnya pun kurang bagus. Pada parameter ketahanan produk diperoleh taraf rata-rata 3,00 respon cukup puas. Dapat dilihat produk yang ditunjukkan merupakan stok lama sehingga tidak kuat serta cepat rusak.

Selanjutnya aspek harga pada parameter keterjangkauan harga taraf rata-rata 3,15 respon cukup puas. Dapat dilihat harga yang diberikan masih tergolong tinggi dengan kualitas barang yang tidak terlalu bagus. Pada parameter variasi harga diperoleh taraf rata-rata 3,38 respon cukup puas. Dapat dilihat harga produk ditawarkan tidak bervariasi. Lalu parameter potongan harga yang diberikan diperoleh taraf rata-rata 3,98 respon puas. Dapat dilihat bengkel tersebut sering menawarkan potongan harga ataupun diskon lewat ketetapan dan ketentuan syarat yang berlaku.

Pada aspek faktor emosional dengan parameter kepuasan terhadap pelayanan diperoleh taraf rata-rata 4,00 respon puas. Dapat dilihat konsumen puas dengan pelayanan dari bengkel tersebut kendati lewat terbatasnya kendaraan yang ada. Kemudian parameter nilai sosial yang dirasakan diperoleh taraf rata-rata 3,89 respon puas. Dapat dilihat konsumen merasakan kebanggaan ketika memakai produk yang ditawarkan oleh Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Pada parameter rasa percaya diri saat menggunakan produk diperoleh nilai 4,06 respon puas. Dapat

dilihat konsumen merasa percaya diri dengan produk yang mereka beli dari bengkel tersebut.

Pada aspek kemudahan dengan parameter letak lokasi diperoleh taraf rata-rata 4,11 respon puas. Dapat dilihat letak lokasi bengkel sangat strategis. Pada parameter kemudahan produk untuk digunakan diperoleh taraf rata-rata 4,36 respon sangat puas. Dapat dilihat produk yang ditawarkan mudah untuk didapatkan dan mudah digunakan. Pada parameter kemudahan interaksi yang diberikan diperoleh taraf rata-rata 3,60 respon puas. Dapat dilihat bengkel tersebut dapat berinteraksi dengan baik kepada konsumen.

Dari seluruh variabel kepuasan konsumen mendapat rata-rata 3,69 respon jawaban puas. Dan taraf rata-rata tertinggi 4,36 respon jawaban sangat puas di aspek kemudahan dengan parameter kemudahan produk digunakan. Rata-rata terendah yakni 3,00 respon cukup puas, berada di aspek kualitas produk dengan parameter ketahanan produk.

Gambaran Loyalitas Konsumen

Di aspek melakukan pembelian secara teratur dengan parameter tingkat frekuensi pembelian diperoleh rata-rata 4,26 respon sangat tinggi. Terlihat dari konsumen yang membeli produk atau jasa secara berkala. Pada parameter tingkat frekuensi kunjungan diperoleh taraf rata-rata 3,89 respon tinggi. Dapat dilihat konsumen berkunjung secara teratur ke bengkel tersebut. Pada parameter kesediaan untuk memperpanjang hubungan diperoleh taraf rata-rata 4,11 respon tinggi. Dapat dilihat Bengkel Dian Service Pematang Siantar yang selalu menjaga hubungan baik serta memberikan kontak personal kepada konsumen lalu konsumen dapat dengan mudah menghubungi karyawan jika terjadi kerusakan sepeda motor konsumen.

Pada aspek melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa dengan parameter kesediaan untuk membeli produk lainnya taraf rata-rata 3,53 respon tinggi. Dapat dilihat konsumen bersedia membeli produk lain yang ditawarkan bengkel Dian Service

Pematang Siantar. Pada parameter konsistensi konsumen dalam membeli diperoleh taraf rata-rata 4,06 respon tinggi. Dapat dilihat Bengkel Dian Service Pematang Siantar yang konsisten dengan pelayanannya sehingga membuat konsumen juga konsisten untuk membelinya. Pada parameter menunjukkan ketertarikan belanja pada produk baru diperoleh taraf rata-rata 3,60 respon tinggi. Dapat dilihat konsumen sangat antusias ketika ada produk baru yang ditawarkan bengkel tersebut.

Pada aspek merekomendasikan produk ke pihak lain dengan parameter tingkat kesediaan untuk menceritakan kepada orang lain rata-rata 3,15 respon cukup tinggi. Dapat dilihat pelayanan yang diberikan Bengkel Dian Service Pematang Siantar masih kurang memuaskan sehingga konsumen masih belum bersedia menceritakan kepada orang lain. Pada parameter mereferensikan produk kepada orang lain diperoleh taraf rata-rata 3,38 respon cukup tinggi. Dapat dilihat konsumen pun belum mau untuk mereferensikan Bengkel Dian Service kepada orang lain. Pada parameter mengajak orang lain diperoleh taraf rata-rata 3,13 respon cukup tinggi. Dapat dilihat konsumen juga belum mau mengajak orang lain untuk datang ke Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Selanjutnya aspek menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis dari pesaing pada parameter tingkat kepercayaan terhadap produk atau jasa diperoleh taraf rata-rata 3,66 respon tinggi. Dapat dilihat tingkat keyakinan konsumen dalam produk ataupun jasa yang disediakan oleh Bengkel Dian Service Pematang Siantar sudah baik. Pada parameter tingkat kekebalan terhadap produk atau jasa pesaing diperoleh taraf rata-rata 3,17 respon cukup tinggi. Dapat dilihat harga yang ditawarkan masih cukup mahal sehingga membuat konsumen pindah ke bengkel lain. Pada parameter tingkat kesediaan terhadap produk atau jasa diperoleh taraf rata-rata 3,98 respon tinggi. Dapat dilihat konsumen yang mulai yakin pelayanan yang dimana karyawan sudah melakukan standar pelayanan yang baik seperti senyum, salam, sapa serta

diperoleh dengan konsumen yang melakukan pembelian secara berkali-kali.

Dari seluruh variabel loyalitas konsumen taraf rata-rata 3,66 respon tinggi. Dapat taraf rata-rata paling tinggi 4,26 respon sangat tinggi pada aspek melakukan pembelian secara teratur, untuk parameter tingkat frekuensi pembelian. Nilai terendah dengan taraf rata-rata 3,13 dengan respon cukup tinggi pada aspek merekomendasikan kepada orang lain, untuk parameter tingkat keinginan dalam mengajak orang lain.

Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	12,564	3,312	
1 Kualitas Pelayanan	,597	,062	,804

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Z)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y}(z) = 12,564 + 0,597X$, ialah jika kualitas pelayanan naik satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0,597 satuan maka ditarik kesimpulan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Tabel 3

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3,252	3,138	
1 Kepuasan Konsumen	,918	,070	,887

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 3,252 + 0,918 Z$, maknanya apabila kepuasan konsumen naik satu satuan, maka loyalitas konsumen akan meningkat sebesar 0,918 satuan maka ditarik kesimpulan jika terdapat pengaruh positif antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,646	,640	2,980

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Z)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Menurut korelasi (r) = 0,804 berarti adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Lalu koefisien determinasi (R^2) senilai 0,646 berarti tinggi rendahnya kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar sebesar 64,6% mampu diuraikan melalui kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 35,4% diuraikan lewat aspek lain seperti harga, promosi serta lainnya.

Tabel 5

Model Summary

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen (Z)

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,877 ^a	,769	,765	2,520

Nilai korelasi (r) = 0,877 berarti hubungan yang sangat kuat dan positif antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Kemudian didapat koefisien determinasi (R^2) senilai 0,769 artinya tinggi rendahnya loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar sebesar 76,9% mampu dijelaskan oleh kepuasan konsumen, dan sisanya 23,1% dipengaruhi oleh harga, promosi dan lainnya.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6

Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,794	,000
Kualitas Pelayanan	9,656	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Kemudian pada tabel 6, skor t_{hitung} sebanyak 9,656 > t_{tabel} melalui $df = n - k - 1$ ($53 - 2 = 51$) sebanyak 2,00758 melalui signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Sejalan melalui pendapat (Rifaldi et al.,2016).

Tabel 7

Hasil Uji t Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1,036	,305
	Kepuasan Konsumen	13,040	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Kemudian dari tabel 7 diperoleh skor $t_{hitung} 13,040 > t_{tabel}$ melalui taraf $df = n-k-1$ ($53-2=51$) sebanyak 2,00758 signifikansi kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Sejalan oleh penelitian (Ananda et al.,2018), menjelaskan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Evaluasi Kualitas Pelayanan

Dari hasil dari 5 aspek yang digunakan pada penelitian ini, Kualitas Pelayanan pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar dengan bukti diperoleh rata-ran 3,55 dengan respon baik. Namun terdapat sebagian parameter melalui nilai lebih rendah dari rata-ran untuk meningkatkan hasilnya.

Pada aspek *reliability* (kehandalan) untuk parameter ketelitian pelayanan yang diberikan memperoleh rata-ran 3,08 respon cukup baik, dapat dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar memberikan arahan kepada karyawan agar lebih teliti lagi dalam melayani konsumen. Pada parameter ketepatan waktu yang diberikan rata-ran 3,00 dengan respon cukup baik, cara meningkatkannya yaitu yang mempunyai Bengkel Dian Service Pematang Siantar menetapkan standar waktu pengerjaan sepeda motor agar tidak terlalu lama. Kemudian untuk parameter kemampuan karyawan dalam menangani masalah memperoleh rata-ran 3,17 respon cukup baik, cara meningkatkannya yaitu yang mempunyai Bengkel Dian Service Pematang Siantar sebaiknya memberikan latihan bagi karyawan untuk dapat menangani permasalahan konsumen secara teratur dan baik.

Kemudian pada aspek *assurance* (jaminan) untuk parameter kesopanan

karyawan dalam melayani rata-ran 3,53 respon baik, cara meningkatkannya yaitu yang mempunyai Bengkel Dian Service Pematang Siantar memberikan arahan kepada karyawan agar lebih ditingkatkan lagi kesopanannya terhadap konsumen.

Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) untuk parameter respon karyawan dalam menjawab pertanyaan rata-ran 3,15 dengan respon cukup baik, cara meningkatkannya yaitu yang mempunyai Bengkel Dian Service Pematang Siantar memberi arahan kepada karyawan tentang tata cara merespon konsumen dengan baik. Pada parameter kecepatan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen rata-ran 3,13 respon cukup baik, dapat dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar melatih kemampuan *multitasking* setiap karyawan sehingga mereka bisa melakukan beberapa pekerjaan sekaligus tanpa membuang banyak waktu. Pada parameter kesiapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen memperoleh taraf rata-ran 3,53 dengan respon jawaban baik, cara meningkatkannya yaitu sebaiknya Bengkel Dian Service Pematang Siantar melakukan *briefing* dan membekali karyawan dengan pengetahuan dan gambaran seputar prosedur pelayanan sehingga karyawan dapat dengan sigap menangani keluhan konsumen.

Selain perbaikan pada evaluasi tersebut, kualitas pelayanan agar meningkat jika pemilik usaha mampu melihat prinsip-prinsip kualitas pelayanan terbaik. Dalam hal ini Bengkel Dian Service Pematang Siantar sebaiknya lebih meningkatkan sejumlah prinsip kualitas pelayanan sejalan dengan pendapat (Priansa, 2017), di antaranya sistem dan kebijakan, kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, perencanaan, *review* dan komunikasi.

Evaluasi Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari 4 aspek yang menerapkan Kepuasan Konsumen Bengkel pada Dian Service Pematang Siantar. Terbukti melalui hasil dari

kuesioner yang didapatkan rata-rata 3,69 melalui taraf respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui nilai lebih rendah dari rata-rata jika memperbaiki hasilnya.

Untuk aspek kualitas produk melalui parameter tampilan produk memperoleh taraf rata-rata 3,64 respon puas, cara meningkatkannya yaitu karyawan Bengkel Dian Service Pematang Siantar memperbaiki tampilan produk agar lebih menarik lagi, sehingga konsumen tidak merasa kecewa. Kemudian untuk parameter kesesuaian produk dengan spesifikasi yang diberikan memperoleh taraf rata-rata 3,13 respon cukup puas, maka peningkatannya melalui pencarian produk yang kualitasnya bagus serta sesuai spesifikasi agar konsumen tidak kecewa. Untuk parameter ketahanan produk yang diberikan rata-rata 3,00 dengan respon cukup puas, dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar lebih memperhatikan kualitas produk yang dijual, jika produk sudah hampir tidak layak pakai sebaiknya tidak dijual lagi agar kualitas produk pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar tetap baik.

Pada aspek harga untuk parameter harga yang ditawarkan rata-rata 3,15 respon cukup puas, dapat dioptimalkan pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar mengevaluasi kembali harga yang ditawarkan dengan membandingkan harga ke bengkel lain serta memperbaiki kualitas produk dan pelayanannya. Kemudian untuk parameter variasi harga memperoleh rata-rata 3,38 respon cukup puas, dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar mengevaluasi harga yang ditawarkan agar lebih bervariasi.

Kemudian pada aspek kemudahan untuk parameter kemudahan interaksi yang diberikan memperoleh taraf rata-rata 3,60 dengan respon jawaban puas, hal ini dapat ditingkatkan dengan cara lebih sering berinteraksi dengan konsumen agar konsumen merasa nyaman berada di Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Selain masukan di atas pemilik usaha perlu melakukan pengukuran kepuasan konsumen seperti pendapat (Indrasari, 2019),

di mana metode yang dapat dilakukan di antaranya sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* serta survei kepuasan konsumen. Dengan demikian pemilik usaha akan mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki untuk mengembangkan strategi yang tepat dalam peningkatan kepuasan konsumen.

Evaluasi Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari 4 aspek menerapkan bahwa Loyalitas Konsumen Bengkel pada Dian Service Pematang Siantar. Terbukti melalui hasil dari kuesioner didapatkan rata-rata 3,66 respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui nilai lebih rendah dari rata-rata untuk memperbaiki hasilnya.

Pada aspek membeli antar lini produk dan jasa untuk parameter kesediaan dalam membeli produk lain memperoleh taraf rata-rata 3,53 dengan respon jawaban tinggi, cara mengatasinya sebaiknya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar melengkapi produk *spare part* agar konsumen lebih tertarik lagi untuk membeli produk lainnya. Pada parameter menunjukkan ketertarikan belanja pada produk baru memperoleh taraf rata-rata 3,60 dengan respon jawaban tinggi, cara mengatasinya sebaiknya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar menyediakan produk lebih bervariasi agar konsumen semakin tertarik dengan produk-produk baru.

Kemudian pada aspek merekomendasikan kepada orang lain untuk parameter tingkat kesediaan menceritakan kepada orang lain taraf rata-rata 3,15 respon cukup tinggi, maka seharusnya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar mengevaluasi kembali harga-harga yang akan ditawarkan serta memberikan arahan ataupun masukan kepada karyawan untuk memperbaiki pelayanannya. Untuk parameter tingkat kesediaan mereferensikan produk kepada orang lain memperoleh taraf rata-rata 3,38 respon cukup tinggi, maka seharusnya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya agar

konsumen mau mereferensikan kepada orang lain. Kemudian untuk parameter tingkat keinginan untuk mengajak orang lain rata-rata 3,13 respon cukup tinggi, dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar menyediakan varian produk lainnya yang bisa menjadi pilihan bagi konsumen.

Kemudian pada aspek menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis dari pesaing untuk parameter tingkat kekebalan terhadap produk atau jasa pesaing rata-rata 3,17 respon cukup tinggi, dioptimalkan melalui pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar menyesuaikan harga-harga yang akan ditawarkan agar sesuai dengan bengkel-bengkel lain, sehingga membuat konsumen tidak beralih ke bengkel lain.

Selain dari masukan di atas, pemilik usaha perlu melakukan prinsip-prinsip loyalitas seperti pendapat (Kotler dan Kevin, 2015), di antaranya yaitu kemitraan, nilai tambah, sikap saling percaya, keterbukaan pemberian bantuan, tindakan berdasarkan unsur fokus, kedekatan dan antisipasi kebutuhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif mengenai kualitas pelayanan sudah baik. Pada aspek *empathy* (empati) parameter karyawan melayani konsumen dengan ramah mendapat rata-rata tertinggi. Sedangkan pada aspek *reliability* (keandalan) parameter ketepatan waktu mendapat rata-rata terendah.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif mengenai kepuasan konsumen sudah puas. Pada aspek kemudahan dengan indikator kemudahan produk untuk digunakan mendapat rata-rata tertinggi. Sedangkan pada aspek kualitas produk dengan parameter ketahanan produk mendapat rata-rata terendah.
3. Hasil analisis deskriptif kualitatif mengenai loyalitas konsumen tinggi. Pada aspek melakukan pembelian secara teratur dengan indikator tingkat

frekuensi pembelian mendapat rata-rata tertinggi. Sedangkan rata-rata terendah pada aspek merekomendasikan kepada orang lain dengan indikator tingkat kesediaan untuk mengajak orang lain.

4. Hasil analisis regresi linier sederhana mengenai kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar, kemudian kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.
5. Hasil analisis koefisien korelasi mengenai kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Hasil analisis koefisien determinasi menyatakan puas atau tidaknya kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar dan tinggi rendahnya loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar. Lalu kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.
6. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t H_0 ditolak, berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Dian Service Pematang Siantar.

Saran

1. Untuk memajukan kualitas pelayanan sebaiknya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar menentukan standar waktu pengerjaan sepeda motor agar konsumen tidak menunggu terlalu lama.

2. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebaiknya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar memperhatikan ketahanan produk yang dijual, jika produk sudah hampir tidak layak pakai sebaiknya tidak dijual lagi agar kualitas produk tetap baik.
3. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen sebaiknya pemilik Bengkel Dian Service Pematang Siantar memberikan potongan harga atau promo kepada konsumen serta meningkatkan pelayanannya agar konsumen bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
4. Sehubungan melalui keterbatasan penulis dan waktu yang terbatas, hasil penelitian ini memiliki banyak kekurangan. Dengan alasan ini, penulis menyarankan sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya memasukkan variabel lainnya yang belum dibahas pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. *et al.* (2018) **‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sisam Pematangsiantar’**, *Sultanist: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), pp. 50–62. doi: <https://doi.org/10.37403/sultanist.v6i1.114>.
- Indrasari, M. (2019) **Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan**. Surabaya: Unitomo Press.
- Ngatno (2018) **Manajemen Pemasaran**. Pertama. Semarang: EF Press Digimedia.
- Priansa, D. J. (2017) **Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. Cetakan 1. Bandung: Alfabeta.
- Rifaldi, Kadunci and Sulistyowati (2016) **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta’**, *Epigram*, 13(2), pp. 121–128. doi: <https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.819>.
- Tjiptono, F. (2014) **Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, C. and Rifa’i, M. (2016) **Dasar-dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien**. Edited by S. Saleh. Medan: Perdana Publishing.