

Situs Jurnal : <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>  
Jilid 8 Nomor 1 Maret 2022  
Hal 83 - 93

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BENGKEL OTOMOTIF “YULI MOTOR”  
KABUPATEN TAPIN**

**Hamdi**

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk analisis kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin saat ini dan yang seharusnya. Metode dari penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kuantitatif*, yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat obyek yang diteliti dengan menggabungkan yang terlibat di dalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur yang berhubungan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini yaitu dari sisi keandalan (*Reliability*), dari hasil TCR didapatkan bahwa : kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan menunjukkan 144 orang puas, *Jaminan (Assurance)*, dari hasil TCR didapatkan bahwa : kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya, kesopanan, keramahtamahan atau perilaku karyawan pada saat melayani pelanggan, penciptaan rasa aman pelanggan pada saat bertransaksi membayar dengan jumlah tertinggi berjumlah 122 dengan kategori puas, bukti fisik (*Tangibles*) dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 22 orang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh Dulang Motor, *Empati (Empathy)* dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 122 orang merasa puas dan terdapat 6 orang yang merasa tidak puas dan 1 orang merasa sangat tidak puas, *daya tanggap (Responsiveness)* dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 28 orang pelanggan merasa tidak puas dan sebanyak 14 yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dulang Motor

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan*

## Latar Belakang

Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan/lembaga harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Perusahaan harus senantiasa berusaha mewujudkan harapan pelanggan semaksimal mungkin sehingga pelanggan tidak hanya merasa puas, tetapi sangat puas. Pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk merubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Pelanggan yang amat puas lebih sukar mengubah pilihannya karena kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merk tertentu bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Mobil dan sepeda motor sebagai alat transportasi mempunyai peran yang sangat penting dalam masyarakat baik perseorangan maupun perusahaan. Hal ini dikarenakan sepeda motor selain harganya yang terjangkau bagi ekonomi rakyat Indonesia, juga mempunyai nilai yang sangat penting bagi kelangsungan dan kemudahan distribusi barang, terutama dalam mendukung kelancaran transaksi yang berhubungan dengan perdagangan dan bisnis lainnya. Dengan semakin banyaknya masyarakat memiliki kendaraan bermotor, maka banyak sekali menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat baik itu sebagai pemilik *showroom* kendaraan, sebagai penjual motor bekas, maupun dengan usaha pendirian bengkel kendaraan bermotor, cuci dan lain sebagainya.

“Yuli Motor” adalah perusahaan yang bergerak dibidang bengkel Sepeda Motor semua jenis merk, pencucian sepeda motor dan mobil, yang berdiri sejak tahun 2015, berbadan hukum CV, dan memiliki 3 orang karyawan bengkel sepeda motor, 3

orang karyawan pencucian sepeda motor, dan 3 orang karyawan cuci mobil, yang beralamat di Jalan Brigjend H Hasan Basry RT XI Kelurahan Rantau Kiwa Kabupaten Tapin, terletak di pinggir jalan utara poros provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur.

Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan untuk menggunakan jasa di “Yuli Motor” Kabupaten Tapin, antara lain dimensi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan layanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan, rasa peduli dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan.

Sebagai institusi cuci mobil, jasa, bengkel tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan *service quality* yang terbaik.

Fenomena yang ada dalam kurun 3 (tiga) tahun terakhir ini mengalami penurunan pelanggan yang datang Berikut ini disajikan jumlah pelanggan dalam periode tahun 2017-2019, jumlah pelanggan yang datang Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor” Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir cenderung menurun, yaitu cuci Mobil. Pada tahun 2017 1.720 unit, pada tahun 2018 menjadi 1.702 unit dan pada tahun 2019 1.894 unit. pada tahun 2017 cuci motor 1.971 unit, pada tahun 2018 menjadi 1.702 unit dan pada tahun 2019 1.654 unit. Bengkel/Servis motor pada tahun 2017 sebanyak 1.856 unit, pada tahun 2018 menjadi 1.765 unit dan pada tahun 2019 sebanyak 1.741 unit.

Dan hasil pengamatan, salah satu penyebab menurunnya jumlah pelanggan dipengaruhi pelayanan yang diberikan kurang optimal. Dilihat dari karyawan mekanik tidak terlalu sungguh memberikan pelayanan. Banyaknya keluhan pelanggan yang belum terlayani. Antrian sangat lama, disebabkan lamanya waktu proses perbaikan.

Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel-bengkel pada umumnya. Pelanggan akan membandingkan layanan dan dukungan yang diberikan Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin dengan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali lagi ke Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluh ketidakpuasannya tersebut kepada pihak Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin. Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah suatu resiko pekerjaan yang tidak perlu dicemaskan, justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan pelanggan, pihak perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan. Dengan kondisi tersebut, perusahaan dapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas**

## **Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Otomotif “Yuli Motor”Kabupaten Tapin”.**

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel otomotif “Yuli Motor”Kabupaten Tapin saat ini?
2. Bagaimana analisis kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel otomotif “Yuli Motor”Kabupaten Tapin seharusnya?

### **Studi Literatur**

Manajemen pemasaran menurut Sunarto (2018:5) adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang, dan jasa, untuk menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan memenuhi tujuan organisasi.

Menurut Tjiptono (2016: 2) bebrapa definisi kualitas yang sering di jumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat , melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan aau konsumen. Dikutip Yamit (2017:7) menyatakan “kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen“. Menurut WJjaya (2017:11) kualitas adalah sesuatu yang di putuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas berdasarka pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang di ukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Crosby yang di kutip Yamid (2017:7) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk atau jasa.

Tjiptono (2016: 23) jasa (*servise*) merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler yang dikutip Wijaya (2017: 150) “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Swasta (2017: 342) pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Definisi di atas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan menurut Kristiadi (2018: 27) kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas pelayanan yang di berikan.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2016: 26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar

mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2016: 32) sebagai berikut:

a) Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2016: 52). Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat

prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

b) Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2016: 69)

c) Bukti fisik (*tangibility*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2016: 32).

d) Empati (*empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*)

dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2016: 40).

e) Kendalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2016: 48).

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kuantitatif*, yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat obyek yang diteliti dengan menggabungkan yang terlibat di dalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur yang berhubungan kualitas pelayanan pada Bengkel, Cuci Motor Dan Mobil Pada “Yuli Motor”Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin.

Polulasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteistik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012:27). Populasi dalam penelitian ini hanya pelanggan “Yuli Motor”yaitu bengkel dan cuci mobil pada periode Februari- Desember 2019 sebanyak 420 orang (selama 10 bulan, pada setiap jumat libur sehingga dengan rata-rata 2-3 konsumen dalam satu hari), sedangkan usaha “Yuli Motor”dalam hal melayani konsumen penjualan sperpart tidak dimasukkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling* dengan jenis sample *random sampling*, yakni cara pengambilan secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang, yang dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Sampel

e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (misalnya, 1%, 5%, 10%, dan lain-lain).

Berdasarkan rumus di atas dapat diketahui jumlah sampel dengan cara :

$$n = \frac{421}{1 + 421(0,1)^2} \quad n = \frac{421}{1 + 421(0,01)}$$

$$= 100 \text{ orang}$$

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 90%

## Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin Saat Ini.

### 1 Keandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap selama ini diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Dari hasil TCR didapatkan bahwa : kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan menunjukkan 144 orang puas, sedangkan keakuratan

data yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian oleh karyawan terdapat 2 orang yang tidak puas dan 2 orang yang merasa sangat tidak puas.

### 2 Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dari hasil TCR didapatkan bahwa : kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya, kesopanan, keramahtamahan atau perilaku karyawan pada saat melayani pelanggan, penciptaan rasa aman pelanggan pada saat bertransaksi membayar dengan jumlah tertinggi berjumlah 122 dengan kategori puas.

### 3 Bukti fisik (*Tangibles*)

Selama ini “Yuli Motor” telah berusaha memberikan bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh karyawan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 22 orang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh Dulang Motor.

### 4 Empati (*Empathy*)

Selama ini setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan “Yuli Motor” memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan

asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Hal yang telah dilakukan pembinaan dalam acara rapat buanan secara berkala dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan.

Dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 122 orang merasa puas dan terdapat 6 orang yang merasa tidak puas dan 1 orang merasa sangat tidak puas.

#### 5 *Daya tanggap (Responsiveness)*

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 28 orang pelanggan merasa tidak puas dan sebanyak 14 yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dulang Motor.

Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin yang seharusnya.

#### 1. Tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan penilaian skor hasil kuisioner, maka diperoleh tingkat

pencapaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel keandalan (*reliability*) adalah sebesar 80,13%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terutama mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, profesionalisme dalam pelayanan serta keakuratan data yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian mendapatkan respon yang baik dari pelanggan. Sehingga hal ini dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2016) bahwa kecepatan pelayanan dan profesionalisme karyawan yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian mendapatkan respon yang baik dari pelanggan dan dapat dipertahankan

#### 2. Tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*Assurance*)

Dengan menggunakan rumus tingkat pencapaian responden (TCR) sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel jaminan (*assurance*) sebesar 81,07%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik.

Perusahaan senantiasa berusaha memberikan jaminan dalam pelayanan kepada pelanggan, dengan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani konsumen, perilaku sopan dan keramahan yang ditunjukkan karyawan pada saat melayani pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan pada saat melakukan transaksi pembayaran. Kondisi inilah yang menyebabkan konsumen merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan

perusahaan. Sehingga hal ini dapat dipertahankan oleh Dulang Motor.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) bahwa tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat jika perusahaan akan bisa meyakinkan pelanggan dengan memberikan jaminan dan pelayanan yang baik.

### 3. Tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*)

Dengan menggunakan rumus yang sama untuk penilaian skor hasil kuisioner, maka diperoleh tingkat pencapaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel bukti fisik (*Tangibles*) adalah sebesar 79,27%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian cukup baik.

Seharusnya “Yuli Motor” dapat memberikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan pada “Yuli Motor” harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya.

Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pelanggan “Yuli Motor” yang dapat dijalankan dengan cara kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Hendaknya karyawan “Yuli Motor” dapat berpenampilan menarik adalah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya dapat memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara,

menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

Melaksanakan kedisiplinan karyawan dalam melayani pelanggan. Kedisiplinan disini maksudnya adalah dimana karyawan “Yuli Motor” disiplin dalam melayani pelanggan seperti mengerjakan keperluan pelanggan dengan tepat waktu dan tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama.

Kecakapan karyawan dalam pengguna alat bantu dalam pelayanan di “Yuli Motor” hendaknya ditingkatkan kembali demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang dipergunakan mekanik dalam proses pelayanan seperti kunci-kunci atau *special tools* dan peralatan lainnya.

### 4. Tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi empati (*Empathy*)

Berdasarkan rumus yang sama untuk penilaian skor hasil kuisioner, maka diperoleh tingkat pencapaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel empati (*Empathy*) adalah sebesar 79,60%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik.

Seharusnya “Yuli Motor” dapat mendahulukan kepentingan pelanggan. Pelanggan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai karyawan “Yuli Motor” sebaiknya mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan bersifat pribadi.

Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan karyawan “Yuli Motor” sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan khususnya karyawan pelayanan “Yuli Motor”. Pelanggan akan merasa sangat dihargai ketika karyawan “Yuli Motor” dapat bersikap ramah dan sopan santun.

Tidak diskriminasi. Dalam melayani pelanggan, karyawan “Yuli Motor” hendaknya tidak boleh membedakan pelanggan yang akan datang ke “Yuli Motor” untuk membeli maupun hanya melihat saja. Semua harus dilayani oleh karyawan “Yuli Motor”.

Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan karyawan “Yuli Motor” dengan menyapa serta tersenyum dengan pelanggan, menanyakan keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan untuk membeli produk yang ada di “Yuli Motor” dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

5. Tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Dengan menggunakan rumus yang sama untuk penilaian skor hasil kuisioner, maka diperoleh tingkat pencapaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel daya tanggap (*Responsiveness*) adalah sebesar 75,13%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian cukup baik.

Seharusnya “Yuli Motor” dapat merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pelanggan “Yuli Motor” merasa senang dan merasa dihargai ketika karyawan layanan dapat memberikan sikap respon kepada pelanggan.

Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelanggan akan merasa senang ketika pelanggan mengerjakan keperluan pelanggan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan karyawan “Yuli Motor” memberikan layanan yang sesuai dengan keperluan pelanggan.

Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pelanggan “Yuli Motor” menunggu terlalu lama.

Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan jasa “Yuli Motor” hendaknya wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika karyawan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal yang merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin yang selama ini yaitu dari sisi keandalan (*Reliability*), dari hasil TCR didapatkan bahwa : kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan menunjukkan 144 orang puas, sedangkan keakuratan data yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian oleh karyawan terdapat 2 orang yang tidak puas dan 2 orang yang merasa sangat tidak puas, *Jaminan (Assurance)*, dari hasil TCR didapatkan bahwa : kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya, kesopanan, keramahan atau perilaku karyawan pada saat melayani pelanggan, penciptaan rasa aman pelanggan pada saat bertransaksi membayar dengan jumlah tertinggi berjumlah 122 dengan kategori puas, bukti fisik (*Tangibles*) dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 22 orang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh Dulang Motor, *Empati (Empathy)* dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 122 orang merasa puas dan terdapat 6 orang yang merasa tidak puas dan 1 orang

merasa sangat tidak puas, *daya tanggap (Responsiveness)* dari hasil TCR didapatkan bahwa : sebanyak 28 orang pelanggan merasa tidak puas dan sebanyak 14 yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dulang Motor

2. Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin yang seharusnya yaitu : tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi keandalan (*Reliability*) berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel keandalan (*reliability*) adalah sebesar 80,13%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*Assurance*) berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel jaminan (*assurance*) sebesar 81,07%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel bukti fisik (*Tangibles*) adalah sebesar 79,27%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian cukup baik, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi empati (*Empathy*) berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel empati (*Emphaty*) adalah sebesar 79,60%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian baik, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berdasarkan nilai tingkat pencapaian responden untuk variabel daya tanggap (*Responsiveness*) adalah sebesar 75,53%, hal ini menunjukkan bahwa kriteria pencapaian cukup baik.

### Saran

Adapun saran penulis untuk dapat meningkatkan kualitas layanan Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin antara lain :

1. Perlu dilakukan evaluasi kerja perusahaan terutama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yaitu dengan memberikan rasa percaya, nyaman serta kepuasan terhadap pelayanan. Dan upaya meningkatkan ketrampilan bagi karyawan dengan memberikan pelatihan kerja.
2. Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin diharapkan melakukan perekrutan dan pelatihan yang baik karena akan berkontribusi pada keberhasilan suatu program pelayanan pelanggan.
3. Bengkel Otomotif “Yuli Motor” Kabupaten Tapin diharapkan menyediakan kotak saran bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan sarannya, demi usaha peningkatan pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Faris, 2016, *Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Nadia Motor Pekan Baru*, <https://journal.stieken.ac.id/index.php/article/download/372/473/606>
- Barata. Atep Adya, 2017, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Boroallo, winter, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada AHASS Remaja Motor Makassar*”, Universitas Sam Ratulangi
- Ferdinand, Augusty. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*: Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gage, Susan M. 2016. *Seri Manajemen; Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta: ARGO Publisher.
- Gaspersz, Vincent, 2018. *Manajemen Bisnis Total-Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kristiadi, JB. 2018. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*. LAN-RI. Jakarta.
- M. Nur Nasution. 2017. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Marcel, Davidson, 2017. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA
- Nurhasyimad. (2018). Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>.
- Parasuraman, 2016, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan*” vol.21 24-30
- Peter, J.H., 2016. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.
- Purnomo, Agus. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel AHASS 1183 PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”. Universitas Sebelas Maret.
- Saleh, Muhammad, 2016, *Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. Ramayana Motor Sleman*, <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15437/MzA0Mzk=/Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-PT-Ramayana-Motor-Sukoharjo-abstrak.pdf>
- Samuelson. A, dkk, 2019. *Ilmu Makro Ekonomi*, Jakarta:PT Media GlobalEdukasi
- Saputra, Adi Yoni. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada AHASS Honda Motor CV. Guna Motor Bogor*. Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan Malang.
- Stemvelt, Robert C., 2019. *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Basu. 2017. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-Yogyakarta.
- Tjiptono, 2017. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Wijaya, Andi, 2017, *Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada CV. Guna Motor Bogor*, <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/27465>
- Wijaya. 2017. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2013. *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta
- Zulian Yamit. 2017. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.