

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL HONDA RADJA MOTOR KOTA PADANG

Ismi Ramadhani Saputra¹⁾, Dahnil Johar²⁾, Dahliana Kamener²⁾
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bung Hatta

E-mail : ismiramadhani.saputra@gmail.com, dahniljohar@yahoo.com, dahlianakamener@gmail.com

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas [1].

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Hal ini menjadi suatu peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa layanan service motor [1]. Hal tersebut juga di dukung oleh penelitian [2] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen [3].

Lokasi menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan suatu produk atau jasa. Jika perusahaan berhasil mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses kepasar [4].

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Honda Radja Motor Kota Padang

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa di Bengkel Honda Radja Motor dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji Hipotesis adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang. Regresi linear berganda merupakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig	Keputusan Hipotesis
Constanta (a)	0,038	-	-
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,609	0,000	Diterima
Fasilitas (X_2)	-0,132	0,304	Ditolak
Lokasi (X_3)	0,498	0,006	Diterima

Sumber : olahan Data

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan 0,000. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Honda Radja Motor maka semakin puas pelanggan Bengkel Honda Radja Motor. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pelanggan menjadi puas

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian [2] dan [1] menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan 0,304. Artinya fasilitas tidak menjadi faktor yang membuat pelanggan merasakan kepuasan

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian [5] dan [6] menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan 0,006. Artinya semakin baik dan strategis lokasi Bengkel Honda Radja Motor maka semakin puas pelanggan Bengkel Honda Radja Motor. Lokasi Bengkel Honda Radja Motor menjadi salah satu faktor pelanggan menjadi puas

Hasil penelitian ini didukung oleh [7] dan [8] menemukan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang

Disarankan kepada pihak manajemen Honda Radja Motor untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan lebih memperhatikan petunjuk lokasi yang jelas menuju bengkel Honda Radja Motor untuk memudahkan pelanggan menemukan Bengkel Honda Radja Motor. Hal tersebut faktor yang membuat pelanggan merasakan kepuasan

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Dahliana Kamener, BS., MBA selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan baik berupa pemahaman, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Widodo, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 12. No. 1.
- [2] Kuntari, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 36 No. 1.
- [3] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- [4] Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Sirijani, Ninik dan Hidayat, Achmad Sukma. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel Dan Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol. 7. Hal 31-38.
- [6] Kusuma. 2016. Effect Of Marketing Mix On Customer Satisfaction: Emprical Study On Tourism Industry In Malaysia. *International Journal Of Applied Research*. Vol. 2, No. 2.
- [7] Afifudin, & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsu men Di Wisata Bahari Lamongan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–17.
- [8] Khasanh, Imroatul dan Indiato. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Pada Bengkel “Ocean Auto Wheels” Di Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 4, No. 1.