



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN BENGKEL MOTOR SINAR BARU SERVICE KARADENAN  
CIBINONG**

Skripsi

Dibuat Oleh:

Fahmy Arasyid Punsu

021115004

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**JULI 2019**

## Abstrak

Fahmy Arasyid Punsu 021115004. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service di Kabupaten Bogor. Pembimbing: Oktori Kiswati Zaini dan Nizam M.Andrianto 2019.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi para pelaku usaha untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan salah satunya dengan cara memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dari kepuasan pelanggan. Evaluasi kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service sangatlah penting agar mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service. Tujuan penelitian ini adalah:

- (1) Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan bengkel Motor Sinar Baru Service.
- (2) Untuk menganalisis besaran tingkat kepuasan pelanggan bengkel Motor Sinar Baru Service.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan maret 2019 di Bengkel Sinar Baru Service, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan pengisian kuisisioner oleh 100 orang pelanggan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS23 dengan menggunakan komputer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana ada pengaruhnya antara faktor kualitas pelayanan, faktor harga, faktor emosi dan faktor biaya terhadap kepuasan Bengkel Sinar Baru Service, penilaian pelanggan terhadap keempat faktor tersebut merupakan hasil rata-rata secara keseluruhannya 79,68%. Berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh antara faktor kualitas pelayanan, harga, emosi dan biaya terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. .

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Emosi, Biaya.**

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2019**

**Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.*

**ANALISIS FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR SINAR BARU  
SERVICE KARADENENAN CIBINONG**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA)

Ketua Program Studi,

(Tutus Rully, S.E., M.M)

**ANALISIS FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR SINAR BARU  
SERVICE KARADENENAN CIBINONG**

**Skripsi**

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada Hari : Kamis Tanggal : 25 / Juli /2019

Fahmy Arasyid Punsu  
021115004

Menyetujui

Ketua Sidang,



(Hj.Dra.Sri Hartini, M.M)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, SE, MM)

Anggota Komisi Pembimbing



( Nizam M.Andrianto, SP, MM)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T. Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang, Tuhan pemilik segala ilmu pengetahuan, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa seluruh umat kepada keindahan akhlak.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan Bogor. Dengan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service Karadenan Cibinong”.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan serta motivasi dari beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhamad Ali Punsu dan Ibu Vony Sarvin serta keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Drs. Ketut Sunarta, Ak., MM., CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Tutus Rully, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan Bogor.
5. Ibu Yudhia Mulya, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pakuan
6. Ibu Octori Kiswati Z, SE., MM. selaku Ketua komisi pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Nizam M.Andrianto., Sp., MM . selaku Anggota komisi pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
9. Bapak Apim selaku pemilik Bengkel Motor Sinar Baru Service yang sudah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Sahabat-sahabat Muhamad Rizky, Lintang Arafat Punsu, Ina Nabila Punsu, Aditya Nugraha, Faisal Salim, Andi Rizky, Ii Tarmiji Rahman, Apipudin, Jhony Pranata, Herdiyana, Sukandar, Idrus Ramdhani, Agus Sofiyon, Yoso Darmawan, Raka Fajar, Aden. Yang selalu membantu dan

memberi masukan semangat yang berupa dukungan, doa dan motivasi kepada penulis.

11. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan. Khususnya kelas A Manajemen angkatan 2015 dan teman-teman konsentrasi pemasaran yang selalu memberikan motivasi, hiburan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah S.W.T memberikan balasan yang jauh lebih baik untuk kita semua. Sehingga penelitian skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak sekali kekurangan dan kesalahan baik dalam segi tulisan maupun penggunaan kata. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun akan sangat berarti bagi praktikan.

Bogor, Juli 2019

Penulis

Fahmy Arasyid Punsu

## DAFTAR ISI

**JUDUL**

**ABSTRAK**

**HAK CIPTA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... iii**

**DAFTAR TABEL ..... v**

**DAFTAR GAMBAR ..... vi**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah ..... 6

    1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 6

    1.2.2 Perumusan Masalah ..... 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 7

    1.3.1 Maksud Penelitian ..... 7

    1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 7

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 7

    1.4.1 Kegunaan Teoritis ..... 7

    1.4.2 Kegunaan Praktis ..... 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8**

2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran ..... 8

    2.1.1 Pengertian Pemasaran ..... 8

    2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran ..... 8

2.2 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa ..... 9

    2.2.1 Pengertian Jasa ..... 9

    2.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa ..... 10



2.3 Bauran Pemasaran Jasa dan Klasifikasi Jasa .....	11
2.3.1 Bauran Pemasaran Jasa .....	11
2.3.2 Klasifikasi Jasa .....	11
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.4.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4.3 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran .....	21
2.5.1 Penelitian Terdahulu .....	20
2.5.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.6 Konstelansi Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	24
3.4 Operasional Variabel.....	26
3.5 Metode Penarikan Sampel .....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Bengkel Sinar Baru Service.....	32
4.1.2 Kegiatan Usaha .....	32
4.1.3 Visi dan Misi .....	33
4.1.4 Struktur Organisasi .....	34

4.1.5 Profil Responden .....	35
4.2 Analisis Data	
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
4.3 Pembahasan .....	
4.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	42
4.3.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	50
<b>BAB V SIMPULAN dan SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Motor Nasional .....	1
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Motor Kabupaten Bogor .....	1
Tabel 1.3 Data Pesaing Bengkel Karadenan .....	2
Tabel 1.4 Jumlah Pelanggan Servis Sinar Baru Service .....	3
Tabel 1.5 Data Keluhan Pelanggan Bengkel Sinar Baru Service .....	5
Tabel 1.6 Data Pra Survei Palanggan Sinar Baru Service .....	6
Tabel 2.1 Teori Kepuasan Pelanggan .....	14
Tabel 3.1 operasional variabel .....	26
Tabel 3.2 Intrepertasi Hasil Likert .....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan .....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pendapatan .....	41
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.8 Kelengkapan Peralatan Servis .....	42
Tabel 4.9 Penampilan Karyawan Menarik.....	43
Tabel 4.10 pelayanan yang Diberikan Tepat Waktu .....	43
Tabel 4.11 Kendaraan Diperbaiki Dengan Benar .....	43
Tabel 4.12 Memberikan Waktu Tertentu Kepada Para Pelanggan .....	43
Tabel 4.13 Bersedia Menjawab Pertanyaan Pelanggan .....	44
Tabel 4.14 Memberikan Garansi Setelah Servis .....	44
Tabel 4.15 Perbaikan Terbebas Dari Kesalahan .....	45

Tabel 4.16 Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial .....	45
Tabel 4.17 Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik .....	45
Tabel 4.18 tarif harga untuk memperbaiki Sepeda Motor Harganya Standar .....	46
Tabel 4.19 Onderdil Sepeda Motor Harganya Standar .....	46
Tabel 4.20 Perbaikan di Perbaiki Dengan Benar dan Cepat Sesuai Dengan yang dibayarkan .....	47
Tabel 4.21 Tarif Harga Onderdil Motor Sesuai Dengan Kualitas produk onderdil yang berada dibengkel .....	47\
Tabel 4.22 penetapan Tarif harga jasa servis terjangkau .....	47
Tabel 4.23 Harga Onderdil Motor di bengkel sinar baru servis terjangkau .....	48
Tabel 4.24 Kepercayaan Pelanggan Untuk Datang Kembali .....	48
Tabel 4.25 Pelanggan Mendapatkan Pelayanan yang Unik dan Menarik .....	49
Tabel 4.26 Estimasi Biaya yang Diukur Akurat .....	49
Tabel 4.27 Biaya yang Dibayarkan Sesuai Dengan Kerusakan sepeda motor .....	49
Tabel 4.28 Tingkat Kepuasan Kelengkapan Peralatan Servis .....	50
Tabel 4.29 Tingkat Kepuasan Penampilan Karyawan Menarik.....	51
Tabel 4.30 Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diberikan Tepat Waktu .....	51
Tabel 4.31 Tingkat Kepuasan Kendaraan Diperbaiki Dengan Benar .....	52
Tabel 4.32 Tingkat Kepuasan Memberikan Waktu Tertentu Kepada Para Pelanggan .....	53
Tabel 4.33 Tingkat Kepuasan Bersedia Menjawab Pertanyaan Pelanggan .....	53
Tabel 4.34 Tingkat Kepuasan Memberikan Garansi Setelah Servis .....	54
Tabel 4.35 Tingkat Kepuasan Perbaikan Terbebas Dari Kesalahan .....	55
Tabel 4.36 Tingkat Kepuasan Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial .....	55
Tabel 4.37 Tingkat Kepuasan Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik	56

Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan tarif harga Perbaikan Sepeda Motor Harganya Standar .....	57
Tabel 4.39 Tingkat Kepuasan Onderdil Sepeda Motor Harganya Standar .....	57
Tabel 4.40 Tingkat Kepuasan Perbaikan Diperbaiki Dengan Benar dan Cepat Sesuai Dengan yang dibayarkan .....	58
Tabel 4.41 Tingkat Kepuasan tarif Harga Onderdil Motor Sesuai Dengan Kualitas produk onderdil motor yang berada di bengkel .....	59
Tabel 4.42 Tingkat Kepuasan penetapan Tarif Jasa Servis Terjangkau .....	59
Tabel 4.43 Tingkat Kepuasan Harga Onderdil Motor di bengkel sinar baru service Terjangkau .....	60
Tabel 4.44 Tingkat Kepuasan Kepercayaan Pelanggan Untuk Datang Kembali	61
Tabel 4.45 Tingkat Kepuasan Pelanggan Mendapatkan Pelayanan yang Unik dan Menarik .....	61
Tabel 4.46 Tingkat Kepuasan Estimasi Biaya yang Diukur Akurat .....	62
Tabel 4.47 Tingkat Kepuasan Biaya yang Dibayarkan Sesuai Dengan Kerusakan sepeda motor .....	63
Tabel 4.48 Tabel Hasil Rata –rata Kepuasan Pelanggan .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelanggan Bulanan Servis .....	3
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan Bulanan Servis .....	4
Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan .....	14
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Usia .....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan .....	38
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	40

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan industri otomotif saat ini begitu cepat, seiring dengan kemajuan teknologi dan tingginya tingkat persaingan diantara produsen-produk otomotif dalam menciptakan produk. Teknologi yang berkembang dewasa ini sangat canggih, mengharuskan perusahaan bersaing secara kompetitif. Salah satu industri otomotif yang digemari oleh masyarakat saat ini adalah industri otomotif kendaraan sepeda motor, kendaraan bermotor mengalami peningkatan jumlah penggunaannya, di samping efisien waktu yang lebih cepat di bandingkan dengan kendaraan bermobil hal ini juga di buktikan dengan semakin banyaknya pengguna kendaraan sepeda motor setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Sepeda Motor Secara Nasional Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Periode 2015-2018

Tahun	Jumlah kendaraan	Presentase kenaikan /penurunan (%)
2015	98.881.267	-
2016	105.150.082	6,33
2017	113.030.793	7,49
2018	111.571.239	-1,29

*Data Sekunder Sumber :www.bps.go.id, 2019*

Jumlah kendaraan bermotor secara nasional mengalami peningkatan pada tahun 2016 sebesar 6,33 % dan pada tahun 2017 meningkat sebesar 7,49%, dan pada tahun 2018 mengalami suatu penurunan sebesar 1,29%. Sehingga sepeda motor masih digemari dan diminati oleh masyarakat dalam berkendara.

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Sepeda Motor di Kabupaten Bogor Berdasarkan Kantor Samsat Periode Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah kendaraan	Presentase kenaikan /penurunan (%)
2015	1.213.687	-
2016	1.332.133	9,75
2017	1.454.971	9,22
2018	1.404.250	-3,48

*Data sekunder kantor Samsat Kabupaten Bogor, 2019*

Jumlah kendaraan bermotor secara nasional mengalami peningkatan pada tahun 2016 sebesar 9,75 %, tahun 2017 meningkat sebesar 9,22%, dan tahun 2018 mengalami suatu penurunan sebesar 3,48%. Sehingga sepeda motor masih di gemari dan di minati oleh masyarakat Kabupaten Bogor dalam berkendara.

Melihat perkembangan dan pertumbuhan kendaraan sepeda motor mengalami peningkatan setiap tahunnya, dan hanya pada tahun 2018 mengalami suatu penurunan. Hal ini juga mendorong dan juga memberikan peluang yang besar kepada pengusaha dalam usaha bidang jasa servis motor. Salah satu penyedia bidang jasa servis motor adalah Bengkel Motor Sinar Baru Service, yang merupakan penyedia jasa servis motor yang berada di Jalan Raya Pemda Karadenan No.89 Cibinong Bogor. Bengkel motor yang sudah berada pada tahun 2013 ini, tidak hanya sebagai penyedia jasa servis. Bengkel ini pun menjual berbagai macam onderdil motor, Bengkel Motor Sinar Baru Service selalu memberikan kontribusi pelayanan terbaik kepada para pelanggannya.dan juga mengutamakan kepuasan bagi para pelanggannya.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan yang terbaik kepada para pelanggannya supaya tetap merasa puas. Kebutuhan masyarakat akan transportasi masih sangat tinggi oleh karena itu, pihak bengkel harus memahami dengan seksama apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan sehingga kepuasan dari pelanggan Bengkel Sinar Baru Service dapat tercapai. Sadar dengan hal tersebut, maka Bengkel Sinar Baru Service selalu berupaya untuk meningkatkan keunggulan yang kompetitif dalam menghadapi persaingan yang ketat.

Tabel 1.3 Bengkel Motor di Karadenan Cibinong Tahun 2019

No	Nama bengkel motor	Alamat
1	Family Motor	Jl. Raya Karadenan Cibinong –Bogor (pertigaan Karadenan)
2	Raden Jaya Motor	Jl. Raya Karadenan No.1 (pertigaan Pasar Karadenan Cibinong)
3	Jesika Motor	Jl.Raya Karadenan (sebelum Perumahan Puri Nirwana 3 Karadenan Cibinong)
4	Iyan Motor	Jl. Raya Karadenan No12-13, Karadenan (tikungan As-salam)

*Data primer Daftar Bengkel Motor Karadenan, 2019*

Menurut Ali Hasan (2013:89) kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang, menjadi pemicu upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Di dalam teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu konsep, dimana

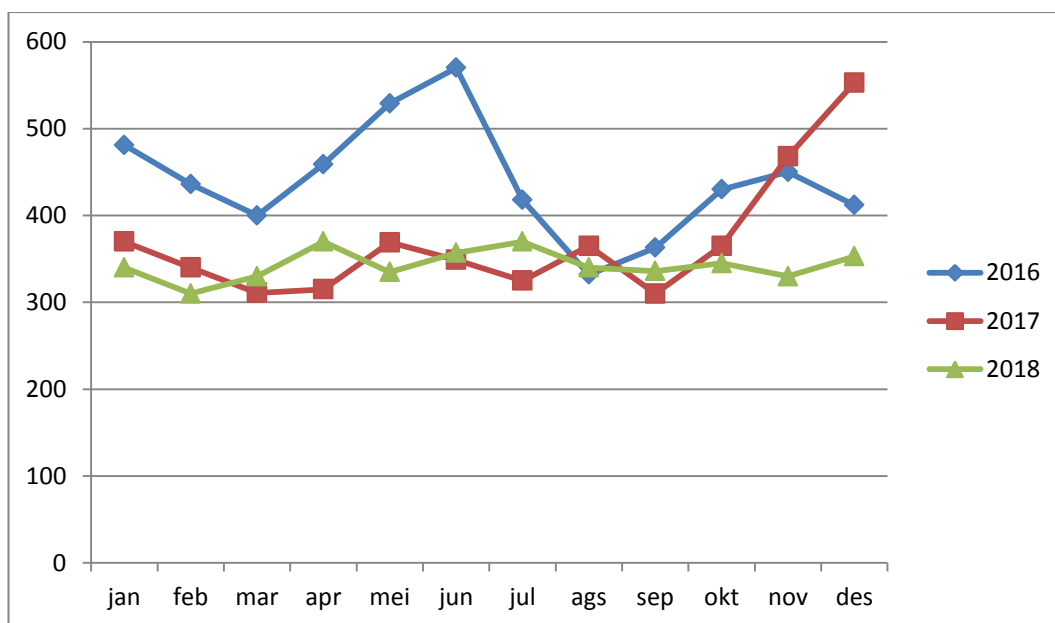


pelanggan menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis sehingga apabila aktivitas bisnis tersebut mengutamakan kepuasan pelanggannya maka akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan dalam aktivitas bisnis yang di lakukan oleh Bengkel Motor Sinar Baru Service.

Tabel 1.4 Data Jumlah Pelanggan Service Periode Tahun 2016 -2018

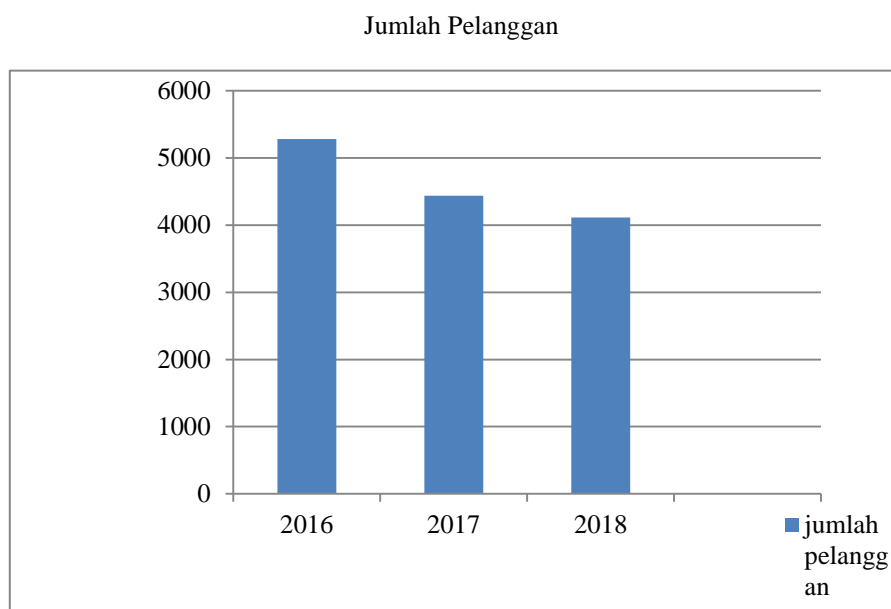
Bulan	Tahun					
	2016	Presentase kenaikan /penurunan (%)	2017	Presentase kenaikan /penurunan (%)	2018	Presentase kenaikan /penurunan (%)
Januari	481	-	370	-	340	-
Februari	436	-9,35	340	-8,10	310	-8,82
Maret	400	-8,25	311	-8,52	330	6,45
April	459	14,75	315	1,28	370	12,12
Mei	529	15,25	369	17,14	335	-9,45
Juni	570	7,75	349	-5,42	357	6,56
Juli	418	-28,73	325	-6,87	370	3,64
Agustus	332	-20,57	365	12,30	340	-8,10
September	363	8,53	310	-15,06	336	-1,17
Oktober	430	18,45	365	17,74	345	2,67
November	450	4,65	468	28,21	330	-4,34
Desember	412	-8,44	553	18,16	353	6,96
Total pelanggan	5280	-	4440	-15,90	4116	-7,29

Data sekunder Bengkel Motor Sinar Baru Service, 2019



Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pelanggan Bulanan Service Motor Sinar Baru Service Periode Tahun 2016-2018

Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 jumlah pelanggan yang menggunakan jasa bengkel pada bulan Januari-Desember 2016 mengalami fluktuatif jumlah pelanggan dan penurunan pelanggan terbesar pada tahun 2016 yaitu terjadi pada bulan Juli sebesar -28,73 %, hal ini juga terjadi pada bulan Januari-Desember Tahun 2017 mengalami fluktuatif jumlah pelanggan dan juga mengalami penurunan jumlah pelanggan terbesar yaitu terjadi pada bulan september sebesar-15,06% dari periode 2018 penurunan jumlah pelanggan terbesar yaitu terjadi pada bulan Mei yaitu sebesar -9,45% penurunan jumlah pelanggan yang terjadi pada Bengkel Motor Sinar Baru Service ini mengalami suatu permasalahan tentang jumlah pelanggan yang ada di Bengkel Motor Sinar Baru Service dalam hal ini terdapat suatu indikasi mengenai kurangnya kepuasan pelanggan sehingga terjadi jumlah penurunan pelanggan yang fluktuatif. Hal ini juga di buktikan dengan meningkatnya tingkat keluhan yang terjadi pada Bengkel Motor Sinar Baru Service.



**Gambar 1.2. Grafik Jumlah Pelanggan Tahunan Service Motor Sinar Baru Service Periode Tahun 2016-2018**

Dari gambar 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan Bengkel Service Motor Sinar Baru Service di atas dapat di lihat bahwa pada periode tahun 2016 yaitu sebesar 5280 dan mengalami penurunan tahun 2017 sebesar 444 (-15,90%) dan juga mengalami penurunan pelanggan tahun 2018 yaitu sebesar 4116 (-7,29%) mengalami penurunan jumlah pelanggan dalam periode pertahun terdapat adanya suatu indikasi mengenai kepuasan pada bengkel.

Penurunan jumlah pelanggan servis tersebut diduga karena adanya ketidakpuasan pelanggan dan juga dilatar belakangi dengan keluhan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Baru Service. Menurut Rambat Lupiyoadi (2013 :121) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya

adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya. Meskipun demikian fasilitas dan pelayanan yang di tawarkan dalam melakukan servis motor pada kenyataannya tidak cukup memberi pengaruh terhadap pelanggan pembeli jasa dan berdampak pada penurunan jumlah pelanggan servis motor di Bengkel Motor Sinar Baru Service. Berikut ini adalah data keluhan pelanggan servis motor sinar baru servis dalam periode 2016-2018.

Tabel 1.5 Data Keluhan Pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service Periode Tahun 2016 -2018

No	Kategori Keluhan	Tahun		
		2016	2017	2018
1.	( kualitas pelayanan ) Lambatnya proses pengerjaan servis.	32	39	46
2	(harga) Harga onderdil motor dan harga perbaikan motor terlalu mahal	26	31	37
3	(emosi) Pegawai bengkel dan staf servis saat berinteraksi kurang menarik dan kurang komunikatif	23	28	30
4	(biaya) Adanya biaya tambahan dalam melakukan servis	24	32	39
	Total	105	130	152
	Jumlah pelanggan	5280	4440	4116
	Presentase	1,98%	2,92%	3,69%

*Data Sekunder Bengkel Motor Sinar Baru Service, 2019*

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service mengalami penurunan pelanggan, penurunan pelanggan ini juga meningkatnya jumlah keluhan setiap tahun jika dilihat dari presentase yang ada pada tahun 2016 sebesar 1,98%, pada tahun 2017 sebesar 2,92%, dan pada tahun 2018 sebesar 3,69% menurunnya jumlah pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service serta meningkatnya jumlah keluhan pelanggan yang terjadi maka terdapat suatu indikasi mengenai kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Baru Service.

Dari hasil wawancara kepada pelanggan bengkel motor mengenai keluhan maka diperoleh hasil yang kurang baik, hal ini dinyatakan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.6. Wawancara Terhadap Pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service Tahun 2019

No	Keluhan	Jumlah pelanggan	Persentase (%)
1	Lambatnya proses pengerjaan servis.	12	40
2	Harga onderdil motordan harga perbaikan motor terlalu mahal.	9	30
3	Pegawai bengkel dan staf servis saat berinteraksi kurang menarik dan kurang komunikatif.	3	10
4	Adanya biaya tambahan dalam melakukan servis.	6	20
Jumlah		30	100

*Data Primer Wawancara Bengkel Motor Sinar Baru Service, 2019*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat sebanyak 12 pelanggan (40%) mengeluhkan bahwa lambatnya proses pengerjaan servis, 9 (30%) mengeluhkan bahwa harga onderdil motor dan harga perbaikan motor terlalu mahal, 9 (30%) mengeluhkan mahalnya harga yang berada di bengkel, 3 (10%), pegawai bengkel dan staf servis saat berinteraksi kurang menarik dan kurang komunikatif dan 6 (20%) adanya biaya tambahan dalam melakukan servis. Berdasarkan keluhan tersebut Bengkel Motor Sinar Baru Service harus mengutamakan kepuasan pelanggan sehingga akan meningkatnya jumlah pelanggan service dan berkurangnya keluhan pada Bengkel Motor Sinar Baru Service.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan maka penulis mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Sepeda Motor Sinar Baru Service Karadenan Cibinong“**

## 1.2 Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

- 1) Terjadinya penurunan pelanggan periode tahun 2016-2018 pada Bengkel Motor Sinar Baru Service.
- 2) Terjadinya peningkatan keluhan pelanggan periode 2016-2018 pada Bengkel Motor Sinar Baru Service.

### 1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service?
- 2) Seberapa Besar tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dilakukan Bengkel Motor Sinar Baru Service, sehingga permasalahan yang diharapkan dapat terpecahkan dan dapat diselesaikan.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menjelaskan faktor –faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service.
- 2) Untuk menganalisis besaran tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen jasa berkenaan, dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan jadi bahan referensi sekaligus menjadi informasi tambahan bagi Bengkel Motor Sinar Baru Service agar dapat melakukan evaluasi dan inovasi kedepannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pemasaran**

##### **2.1.1 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perusahaan, dapat di katakan bahwa pemasaran adalah ujung tombak dari pemasaran karena pemasaran merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Maka dari itu perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat. Agar perusahaan dapat memasuki pasar dan menghadapi berbagai macam kesulitan dan juga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Beberapa pengertian mengenai pemasaran menurut beberapa para ahli:

Menurut the American Association offers the following formal definition (2013) *marketing is the activity set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners and society at large:* yang artinya pemasaran adalah kumpulan kegiatan institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan pertukaran penawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat luas.

Menurut Sunyoto (2015) Pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan dalam dunia persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut agar tetap bertahan hidup dan berkembang.

Menurut Malau (2017) Pemasaran adalah aktivitas, mengatur lembaga dan proses untuk menciptakan, berkomunikasi, memberikan dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra dan masyarakat pada umumnya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, pemasaran sangatlah penting dan juga bermanfaat bagi perusahaan untuk membentuk perusahaan yang baik dan juga mampu bersaing secara kompetitif kepada perusahaan lain, serta dapat juga mengembangkan suatu perusahaan yang sedang di kelola.

##### **2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis yang di rancang untuk merencanakan, menetapkan harga dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional. Beberapa definisi manajemen pemasaran menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Kotler dan Keller (2012) *marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering and communicating superior customer value.*

Menurut Alma (2013) *Marketing management is the analysis, planning, implementation, and control of programs designed to create, build, and maintain beneficial exchanges with target buyers the purpose of achieving organizational objectives.* Artinya: manajemen pemasaran ialah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, serta mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Swastha (2016) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu kegiatan pemasaran yang menganalisis, perencanaan, dan pengawasan program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar untuk mencapai tujuan perusahaan.

## **2.2 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa**

### **2.2.1 Pengertian Jasa**

Pada era modern ini, perusahaan tidak lagi hanya berfokus pada keunggulan suatu barang saja, melainkan berfokus pada jasa atau pelayanan yang terdapat pada barang tersebut. Jasa adalah setiap perbuatan ataupun kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak tampak dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan atas sesuatu.

Menurut Lovelock (2011) *A service is an act or performance offered by one party to another, although the process may be tied to physical product, the performance essentially intangible and does not normally result in ownership of any of the factors of production* yang artinya: layanan tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Meskipun proses dapat di kaitkan dengan produk fisik, kinerja tidak berwujud penting dan tidak bisa berpindah kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

Menurut Lupioyadi (2014) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang umumnya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan

memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Menurut Malau (2017) Jasa adalah layanan aktivitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa di raba dan tidak terlihat oleh mata yang di berikan satu pihak kepada pihak lain.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka ,jasa pada dasarnya sebagai berikut:

1. Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatuproduk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

### 2.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan di siplin ilmu yang masih relatif baru industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Kondisi tersebut secara langsung menghadapkan kepada permasalahan persaingan usaha yang semakin tinggi, semakin tingginya tingkat persaingan sehingga di perlukan manajemen pemasaran jasa yang berbeda dibandingkan pemasaran tradisional atau barang.

Berikut definisi pemasaran jasa menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut diantaranya :

Menurut Daryanto (2011) pemasaran jasa adalah mengenai janji-janji. Janji-janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga. Kerangka kerja strategis diketahui sebagai *service triangle* yang memperkuat pentingnya orang dalam perusahaan dalam membuat janji mereka dan sukses dalam membangun *customer relationship*.

Menurut Lovelock dan Gummesson (2011) mendefinisikan bahwa service (pelayanan) adalah sebuah bentuk jasa dimana para pelanggan atau konsumen dapat memperoleh manfaat melalui nilai jasa yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2014) menjelaskan tentang pemasaran jasa secara sederhana. Istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut yakni jasa, layanan dan *service*.

Maka dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, pemasaran jasa merupakan penghubung antara organisasi/perusahaan dengan para konsumen. Penghubung yang dimaksud disini ialah semua pihak dari manajemen puncak hingga karyawan non-manajerial mengenai janji-janji yang dibuat kepada



konsumen dan janji tersebut harus dijaga dengan cara selalu membangun hubungan yang baik dengan konsumen.

## 2.3. Bauran Pemasaran Jasa dan Klasifikasi Jasa

### 2.3.1 Bauran Pemasaran Jasa

Sekumpulan alat-alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan dalam pemasaran dan juga digunakan perusahaan untuk mencapai suatu target, bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa unsur-unsur bauran pemasaran meliputi diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Lupiyoadi (2014) Bauran pemasaran produk adalah produk yang mencakup 4P yaitu produk, harga, lokasi/tempat, dan promosi sedangkan untuk jasa keempat hal tersebut masih kurang mencukupi. Pakar pemasaran menambah tiga unsur lagi yaitu orang atau sumber daya manusia (SDM), proses dan layanan konsumen dengan demikian, unsur bauran pemasaran jasa terdiri dari tujuh hal yaitu diantaranya adalah sebagai berikut :

Produk (*product*) jasa seperti apa yang ingin ditawarkan.

1. Harga (*price*) bagaimana strategi penentuan harga.
2. Promosi (*promotion*) bagaimana promosi yang harus dilakukan.
3. Tempat (*place*) bagaimana sistem penyampaian jasa yang akan diterapkan.
4. Orang (*people*) jenis kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa.
5. Proses (*process*) bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut.
6. Layanan konsumen (*customer service*) tingkat jasa yang bagaimana yang akan di berikan oleh konsumen.

### 2.3.2 Klasifikasi Jasa

Menurut Tjiptono (2012) tipe-tipe klasifikasi jasa terbagi menjadi delapan diantaranya :

#### 1. Segmen Pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa/layanan yang ditujukan pada konsumen akhir (misalnya biro jodoh, taksi, warnet dan restoran siap saji) dan jasa/layanan bagi konsumen organisasional (misalnya biro periklanan, jasa akuntansi dan perpajakan).

#### 2. Tingkat keberwujudan kriteria jasa ini dapat dibedakan menjadi 3 macam:

- a) *Rented goods service*, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu milik penyedia layanan berdasarkan tarif tertentu selama periode waktu tertentu.

- b) *Owned goods service*, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa.
- c) *Non goods service*, yang mempunyai karakteristik jasa ditawarkan kepada pelanggan adalah jasa personal bersifat tidak berbentuk produk fisik.

### 3. Keterampilan Penyedia Jasa

Berdasarkan kriteria ini jasa dibedakan menjadi *professional service* dan *nonprofessional service*. Pada jasa yang memerlukan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa.

### 4. Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi *commercial services* atau *profit services* dan *non-profit service* (seperti sekolah, panti asuhan dan perpustakaan umum).

### 5. Tingkat Regulasi

Berdasarkan aspek regulasi jasa dibagi menjadi *regulated service* (misalnya rumah sakit, hotel dan perbankan) dan *nonregulated service* (seperti jasa makelar, katering, asrama dan kantin sekolah).

### 6. Tingkat Intensitas Karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja) layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu: *equipment based service* (seperti cuci mobil otomatis) dan *people based service* (seperti pelatih renang dan satpam).

### 7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini secara umum layanan dapat dikelompokkan menjadi *high-contact services* (seperti universitas dan dokter) dan *low-contact services* (seperti bioskop dan pasar swalayan).

### 8. Manfaat Bagi Konsumen

Layanan bisa dibedakan menjadi dua macam: *for customer* yaitu layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas.

Menurut Hasan (2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang menjadi pemicu upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Hasan (2013) definisi kepuasan pelanggan itu sangat bervariasi dan karenanya akan memberikan pemahaman yang lebih luas, misalnya:

1. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipresepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
2. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.
3. Kepuasan atau ketidakpuasan sebagai evaluasi purna beli dimana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.
4. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.
5. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang di prediksi sebelum produk dibeli, dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas dan sebaliknya apabila yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkannya, maka konsumen akan merasa tidak puas.
6. Kecuali itu, kepuasan pelanggan berdasarkan lima perspektif sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kepuasan pelanggan berdasarkan perspektif Ali Hasan (2013)

Perspektif	Definisi kepuasan pelanggan.
Normative deficit	Perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang secara kultural dapat di terima.
Equity	Perbandingan perolehan /keuntungan yang di dapatkan dari pertukaran sosial ,bila peroleha tersebut tidak sama ,maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.
Normative standard	Perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya pelanggan terima dari merk tertentu).
Procedural fairness	Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan /presepsi konsumen bahwa telah di perlakukan secara adil.
Attributional	Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya dikonfirmasi harapan namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, bila kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas .

Menurut Kotler dan Keller (2016) *satisfaction is a persons feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or services perceived performance (or outcome ) to expectation.*

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang di maksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang di terima serta memenuhi harapan dan keinginan.

#### 2.4.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan bertujuan dari perusahaan adalah memperoleh pelanggan yang loyal melalui penciptaan produk atau jasa yang ditawarkan .produk atau jasa yang di hasilkan perusahaan nantinya memiliki nilai bagi pelanggan. disisi lain pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang akan berubah menjadi sebuah harapan terhadap produk atau jasa yang di tawarkan oleh perusahaan.

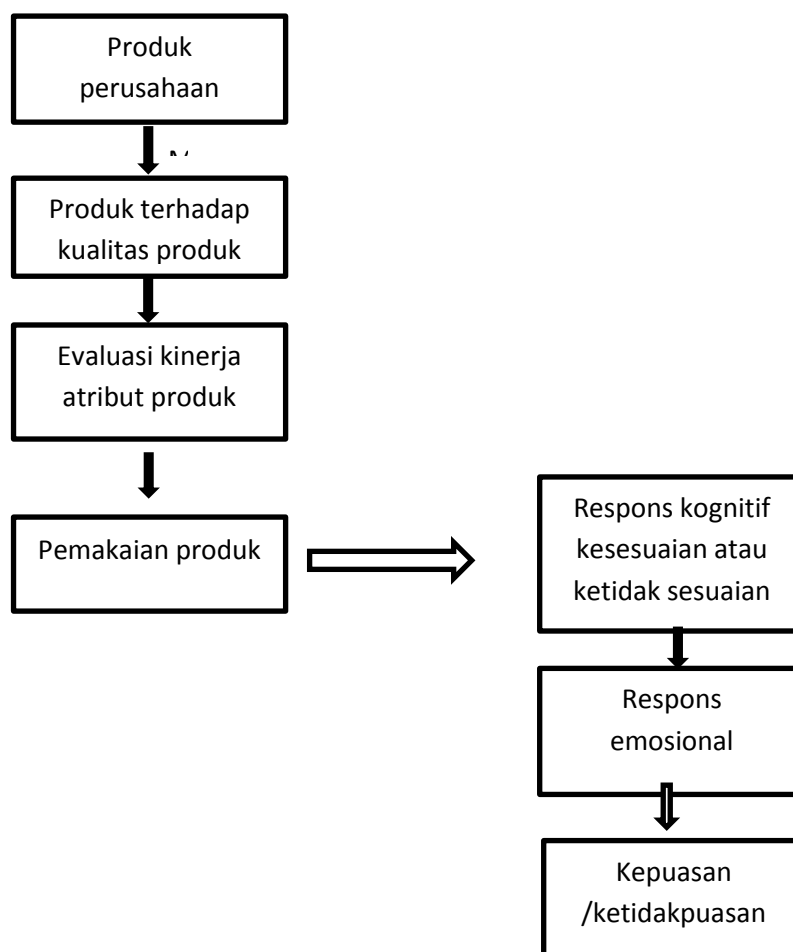
Menurut Tjiptono (2014) yaitu model diskonfirmasi harapan *disconfirmation model*, *equity theory*, serta *model anteseden* dan konsekuensi kepuasan pelanggan.

1. *Expectasi Disconfirmation Model*  
Model yang berkembang pada dekade 1970-an ini mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang di rasakan setidaknya sama baiknya dengan sesuai apa yang diharapkan.
2. *Equity Theori*  
Berdasarkan perspektif *equity theory*, perasaan tidak puas di sebabkan keyakinan bahwa norma sosial telah di langgar.
3. *Atribution Theory*  
Atribution Theory mengidentifikasi proses yang di lakukan seseorang dalam menentukan penyebab aksi/tindakan dirinya, orang lain dan obyek tertentu.
4. *Exprientially-Based Affective Fellings.*
5. Pendekatan eksperiensial berpandangan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di pengaruhi perasaan positif dan negatif yang yang di asosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah melakukan pembelian.
6. *Assimplation-Contrast Theory*  
Menurut theory ini pelanggan mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspestasinya dalam batas tertentu :

1. *Opponent Process Theory*  
Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman pelanggan yang ada pada mulanya sangat memuaskan cenderung di evaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya.
2. *Model Anteseden* dan konsekuensi pelanggan.

Di dalam *model anteseden* kepuasan pelanggan meliputi beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Ekspestasi pelanggan (sebagai antisipasi kepuasan).
2. Diskonfirmasi ekspestasi (ekspestasi berperan sebagai standar pembanding kinerja).
3. Kinerja (*performance*).
4. *Affect*.
5. *Equity* (penilaian pelanggan terhadap keadilan distributif, prosedural dan interaksional).



Gambar 2.1 Menurut Hasan (2013) model kepuasan-ketidakpuasan pelanggan

Menurut Hasan (2013) berbagai dampak yang muncul dari hasil itu adalah :

1. Kinerja produk sangat jelek, berarti kinerja produk sangat jauh dari yang diharapkan pelanggan. Pelanggan akan marah dan sikap negatif lainnya, tidak hanya itu pelanggan akan bercerita kepada orang lain mengenai kejelekan produk tersebut.
2. Kinerja produk kurang baik, berarti pelanggan merasa kurang puas dan menilai bahwa produk tidak pantas sebagai alternatif yang mampu memenuhi kebutuhannya, akibatnya pelanggan akan melarang orang lain, koleganya untuk membeli produk yang bersangkutan.
3. Kinerja produk cukup baik, berarti kinerja berada di bawah harapan pelanggan akibatnya pelanggan tidak begitu respect pada produk.
4. Kinerja produk baik atau biasa-biasa saja, berarti pelanggan puas, reaksi pelanggan biasa-biasa saja, umumnya tidak bercerita pada orang lain tentang kinerja yang dirasakan.
5. Kinerja produk sangat baik jika kondisi ini terjadi berarti kinerja produk melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat

puas, pelanggan akan dengan senang hati menceritakan kepuasannya kepada orang lain mengenai produk yang dirasakannya.

Kepuasan kognitif mampu menjelaskan niat pelanggan untuk membuat rekomendasi dari mulut ke mulut, terutama ketika pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada penyedia produk, dimana evaluasi reaksi kognitif muncul lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan. sementara pengalaman pribadi positif sebagai respon reaksi afektif sangat terkait dengan niat pembelian ulang dari rekomendasi mulut ke mulut.

### 2.4.3 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kinerja perusahaan menurut sudut pandang konsumen pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan karena dengan mengukur tersebut dapat memberikan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan pada perusahaan berikut menurut Hasan (2013) metode tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung informasi yang diperoleh oleh metode ini dapat memberikan ide-ide masukan yang berharga untuk di respons dengan cepat untuk mengetahui keluhan pelanggan.

#### 2. *Ghost Shopping*

Metode efektif ini jika para manajer perusahaan bersedia sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan.

#### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok. Agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok. hasil ini dapat digunakan untuk mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan *customer loss rate* penting karena peningkatan *customer loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

#### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Lembaga riset independen melakukan penelitian-penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan .melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan pada perusahaan. Berikut menurut Kotler (2013:80) metode tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

##### 1) Sistem Pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.setiap saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hasil ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun perusahaan.

##### 2) Survey Pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya melauai surat pos, telepon atau wawancara secara langsung.

##### 3) Panel Pelanggan

Panel pelanggan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan pada perusahaan. Berikut menurut Tjiptono (2016) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sistem keluhan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survey kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016) ada empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

##### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik pendapat dan keluhan mereka.

##### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan beberapa orang *Ghost Shopping* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan



pesaing mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

### 4. Survey Kepuasan Pelanggan.

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung.

## **2.4.4 Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Didalam kualitas pelayanan pelanggan maupun konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pada penyedia jasa sehingga kepuasan pelanggan pun mendapatkan persepsi yang berbeda-beda.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Farida (2012) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan:

#### 1. Aspek Barang dan Jasa

Kepuasan terhadap barang atau jasa di pengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.

#### 2. Aspek Emosi Pelanggan

Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsi mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa.

#### 3. Aspek Pengaruh Kesuksesan atau Kegagalan Jasa

Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kesuksesan atau kegagalan jasa , pelanggan akan merasa bangga jika hasil suatu jasa lebih baik yang di harapkan dan sebaliknya jika hasil suatu jasa tidak baik maka, pelanggan akan merasa kecewa.

#### 4. Aspek Persepsi Atas Persamaan atau Keadilan

Pelanggan akan berfikir apakah pelayanan yang didapatkan sama dengan pelayanan yang diberikan pada pelanggan lain seperti perlakuan yang diberikan, harga yang ditawarkan.

#### 5. Pelanggan Lain, Keluarga dan Rekan Kerja

Kepuasan pelanggan dipengaruhi orang lain, seperti kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga dan reaksi, ekspresi dari anggota keluarga selama liburan.

Menurut Ramadhan (2013) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas dengan indikator kehandalan produk, keragaman dan ketahanan produk.
2. Kualitas pelayanan, komponen atau driver pembentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan terutama untuk industri jasa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
3. Emosional pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Indikator faktor emosional kepercayaan dan rasa bangga.
4. Harga dengan harga yang relatif murah dan produk berkualitas tentunya memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Dengan indikator adalah sebagai berikut: harga yang standar, harga sesuai kualitas, penetapan harga sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Biaya pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atas jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk dan jasa tersebut. Dengan indikator sebagai berikut tanpa ada biaya tambahan dengan ukuran biaya yang diperhitungkan adalah biaya yang akurat.

Menurut Lupiyoadi (2013) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Produk

Yaitu pelanggan akan merasakan puas nilai hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

#### 2. Kualitas Pelayanan dan Jasa

Yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas ,dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada 5 diantaranya adalah kualitas pelayanan ,kualitas produk ,harga ,emosi ,dan biaya .

## 2.5 Penelitian Terdahulu Dan Kerangka Pemikiran

### 2.5.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
1	M Nur Ali Ramadhan (2013)	Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan servis berkala pada Dealer Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya	Kepuasan Pelanggan	1) Faktor biaya 2) Faktor kualitas pelayanan 3) Faktor kualitas produk 4) Faktor harga 5) Faktor emosional	Ada pengaruhnya antara biaya, kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan emosional, terhadap kepuasan pelanggan	Skripsi M. NurAli Ramadhan Tahun 2013
2	Erika Dian Novita (2013)	Analisis faktor –faktor yang mempengaruhi uhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian pada salwa house kafe	Kepuasan konsumen	1) Presepsi harga 2) Kualitas produk 3) Kualitas pelayanan	Adanya pengaruh antara presepsi harga ,kualitas produk ,dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	jurnal Diponegoro manajemen Vol.2.No2, Tahun 2013

3	Nurulla ili (2013)	Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas tuperware konsumen	Kepuasan konsumen	1) product quality 2) price 3) promosi 4) desain	Ada pengaruh antara variabel product Quality, price, promosi ,desain terhadap kepuasan Konsumen	Jurnal administrasi bisnis ,Vol2.No 1  Tahun 2013
4	PrimaFebriyanto (2014)	Analisis beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel mandiri tekhnik klaten	Kepuasan pelanggan	1) kualitas pelayanan 2) citra perusahaan 3) nilai pelanggan	Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ,citra perusahaan  Dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan variabel yang paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan	Skripsi Prima Febriyanto Tahun 2014
5	Ahmad ali (2016)	Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di perusahaan Galangan Kapal	Kepuasan pelanggan	1.citra perusahaan 2.spesifikasi pekerjaan 3.komunikasi eksternal 4.service quality	Ada nya pengaruh positif antara citra perusahaan ,spesifikasi pekerjaan ,komunikasi, dan service quality terhadap kepuasan pelangga	Jurnal managemen  Vol2No.2 Tahun 2016

### 2.5.2 Kerangka Pemikiran

kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang.

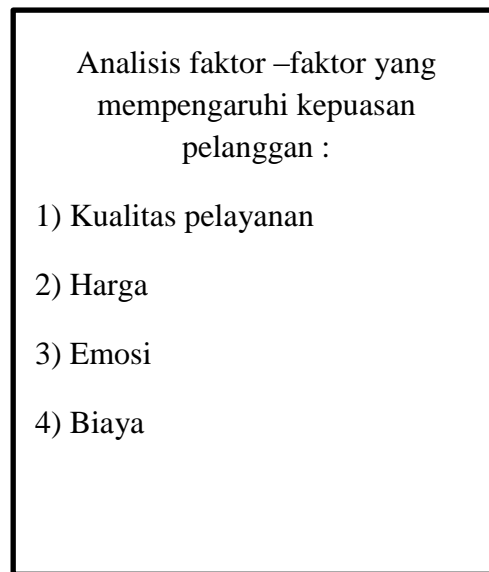
Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, komponen atau driver pembentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Emosional pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
3. Harga dengan harga yang relatif murah dan produk berkualitas tentunya memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Dengan
4. Biaya pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atas jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk dan jasa tersebut.

Serta, didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh M.Nur Ali Ramadhan pada Tahun 2013 bahwa faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut : faktor kualitas produk dengan indikator kehandalan produk, keberagaman ,dan ketahanan produk, faktor kualitas pelayanan dengan indikator : bukti fisik ,kehandalan ,dayatanggap ,jaminan ,dan empati ,faktor emosi dengan indikator: kepercayaan dan rasa bangga ,faktor harga dengan indikator : harga standar ,harga sesuai kualitas ,harga sesuai dengan apa yang diharapkan terakhir faktor biaya dengan indikator : biaya yang diukur akurat

Apabila Bengkel Motor Sinar Baru Service agar dapat ingin terus bertahan di tengah persaingan dengan bengkel lainnya yang berada di Kabupaten Bogor perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dengan cara mengetahui dan memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pada pelanggan bengkel terutama pelanggan bengkel Sinar Baru Service.

## 2.6 Konstelasi Penelitian



Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif (development) dengan metode penelitian *exploratif* serta menggunakan teknik penelitian statistik analisis kualitatif /kuantitatif yang bertujuan untuk menguji analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan indikator faktor kualitas pelayanan, faktor harga, faktor emosi dan faktor biaya.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah geografik region yaitu penelitian dari wilayah /daerah cibinong , dan data penelitian ini adalah pelanggan bengkel motor Sinar Baru Service.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bengkel Motor Sinar Baru Service yang merupakan salah satu bengkel motor yang bertempat di Jalan Raya Pemda Karadenan No. 89, cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

##### **3.3.1 Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang diteliti adalah jenis data kuantitatif atau data kualitatif, data kualitatif dan kuantitatif yang merupakan data primer dan data sekunder.

##### **3.3.2 Sumber Data Penelitian**

###### 1 ) Data primer

Pengumpulan data primer diperoleh melalui observasi secara langsung ,wawancara ,dan ( penyebaran kuisioner pada responden ). Data yang dikumpulkan berupa :

- A. Data internal organisasi yang meliputi visi ,misi ,dan tujuan organisasi ,struktur organisasi , sumber daya manusia secara kualitatif dan kuantitatif ,kegiatan fungsional atau organisasi.
- B. Data eksternal organisasi meliputi keadaan politik ,ekonomi ,sosial teknologi –PEST, kebijakan pemerintah

## 2) Data sekunder

Pengumpulan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang isinya berupa teori-teori pendukung organisasi. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari laporan perusahaan atau literature yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan baik data internal organisasi atau perusahaan maupun data eksternal pada bengkel motor Sinar Baru Service.

### 3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Bengkel Motor Sinar Baru Service Karadenan Cibinong

Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	Kualitas Pelayanan	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	1 Bukti fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelengkapan peralatan servis</li> <li>- Penampilan karyawan menarik</li> </ul> 2 Kehandalan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang diberikan tepat waktu</li> <li>- Kendaraan diperbaiki dengan benar</li> </ul> 3 Daya tanggap <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan waktu tertentu untuk para pelanggan</li> <li>- Bersedia menjawab pertanyaan pelanggan</li> </ul> 4 Jaminan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan garansi</li> <li>- Perbaikan terbebas dari Kesalahan</li> </ul> 5 Empathy <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial</li> <li>- Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik</li> </ul>	Ordinal
Variabel	Sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala



Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	Harga	1. Harga yang standar 2. Harga yang sesuai kualitas 3. Penetapan harga sesuai dengan apa yang diharapkan	1 Harga yang standar - Tarif harga Perbaikan sepeda motor harganya standar - Onderdil sepeda motor harga nya standar. 2 Harga sesuai kualitas - Perbaikan di perbaiki dengan cepat dan benar sesuai dengan yang di bayarkan - Tarif harga onderdil motor sesuai dengan kualitas produk onderdil yang berada di bengkel 3 Penetapan Harga - Penetapan tarif harga jasa servis terjangkau - Harga onderdil motor di bengkel sinar baru servis terjangkau .	Ordinal
	emosi	1.Rasa bangga	1 Rasa bangga - Kepercayaan pelanggan untuk datang kembali - Pelanggan mendapatkan pelayanan yang unik dan menarik	Ordinal
	biaya	1.Tanpa ada biaya tambahan	1.tanpa adanya biaya tambahan - Estimasi biaya yang di ukur akurat . - Biaya yang di bayarkan sesuai dengan kerusakan sepeda motor	Ordinal

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan cara penarikan sampel tidak berpeluang (*non-propability sample*) dengan metode *accidental sampling* yaitu menentukan sampel secara kebetulan dimana responden yang diambil adalah orang-orang yang secara kebetulan dijumpai atau diingat oleh peneliti dan dalam penentuan jumlah sampel adalah dengan menerapkan metode slovin dengan rumus.

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

di mana : n = ukuran sampel

N = populasi

$e^2$  =eror /nilai kritis /batas ketelitian yang diinginkan ,atau % tingkat kesalahan /eror yang masih dapat ditolerir ( =1%, 5%, 10%)

Asumsi populasi dari jumlah sampel pelanggan bengkel motor Sinar Baru Service dalam kurun waktu tahun 2018 adalah :

$$n = \frac{343}{1+343(0,1)^2}$$

$$n = 99,7$$

jadi jumlah sampel yang diambil sebesar 99,7 dibulatkan menjadi 100 responden

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan beberapa cara , yaitu

1. Observasi langsung yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kegiatan pelanggan dalam menggunakan jasa Bengkel Motor Sinar Baru Service.
2. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak –pihak yang berwenang atau berkepentingan yaitu dengan pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Motor Sinar Baru Service.
3. Kuisisioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai faktor –faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Motor Sinar Baru Service.

### 3.7 Metode Pengolahan/ Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas suatu instrumen penelitian perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu dan kemudian hasilnya di analisis. Menurut Sugiyono (2017:361) Validita merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilakukan peneliti. Untuk menguji tingkat validitas suatu instrumen peneliti bisa menggunakan rumus korelasi product. Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{(N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah nilai variabel X

$\sum y^2$  = Jumlah nilai variabel Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

N = Banyaknya sampel

Kaidah keputusan : Jika  $r_{hitung} > r$  tabel berarti valid, dan sebaliknya

Jika  $r_{hitung} < r$  tabel berarti tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula alpha cronbach's. rumus alpha digunakan untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{k}{(k-1)} \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Koefisien realibilitas instrumen

K = Jumlah butir instrumen

$\sum \sigma b^2$  = Varian butir

$\sigma^2$  = Varian total

Suatu angket peneliti dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan atau konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memiliki *cronbach alpha* > 0.6.

## 3. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Baru Service .

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi tanggapan responden}} \times 100$$

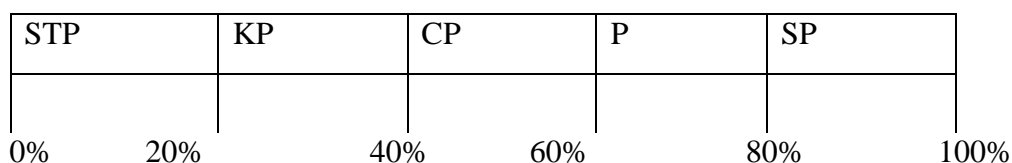


Table 3.2  
Interpretasi hasil

Kriteria interpretasi Skor ( % )	Kepuasan pelanggan
0 -20	Sangat tidak puas
21-40	Kurang puas
41-60	Cukup puas
61-80	Puas
81-100	Sangat puas

#### 4 . Analisis Tabulasi

Tabulasi adalah penyusunan data ke dalam bentuk tabel. Tujuan tabulasi adalah agar data bisa mudah di susun, dijumlah dan mempermudah penataan data untuk disajikan serta di analisis atau proses pembuatan tabulasi bisa dilakukan dengan *metode tally*, menggunakan kartu ataupun menggunakan komputer. (Sugiyono 2014;256)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Bengkel Sinar Baru Service Karadenan Cibinong

Bengkel Motor Sinar Baru Service merupakan bengkel umum sepeda motor yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor beserta perlengkapan perbaikannya seperti suku cadang motor. Bengkel motor ini salah satu penyedia jasa yang tempatnya berada di pinggir jalan raya yang tentunya memudahkan konsumen maupun pelanggan dalam menggunakan jasa servis motor di Bengkel Sinar Baru Service.

Bengkel ini didirikan oleh Bapak Apim pada tahun 2013 yang beralamatkan di Jl. Raya Karadenan No. 89, Cibinong, Kabupaten Bogor. Seluruh mekanik yang bekerja di Bengkel Sinar Baru Service memiliki kemampuan serta pengalaman memperbaiki motor yang baik, sehingga mereka telah terjamin kualitas dan keahliannya dalam memperbaiki segala kerusakannya dari berbagai macam jenis sepeda motor.

Pada awalnya bengkel ini hanya memiliki 3 mekanik namun seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan sehingga membuat pihak bengkel melakukan penambahan fasilitas pelayanan secara bertahap hingga saat ini jumlah mekanik bertambah menjadi 6 mekanik tujuannya agar perbaikan motor menjadi cepat dan efektif.

##### 4.1.2 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha di Bengkel Motor Sinar Baru Service yaitu memberikan pelayanan berupa servis kendaraan. Adapun jenis servis yang di berikan adalah sebagai berikut:

- A. Layanan Service
  1. Servis ringan
  2. Servis berat
  3. *Stroom accu*
  4. Konsultasi tehnik

### B. Penyedia Suku Cadang

Beberapa suku cadang disediakan lengkap di dalam bengkel motor Sinar Baru Service motor, antara lain :

#### 1. *Genuine Parts*

- Oli
- Busi
- Kanvas rem tromol dan cakram
- Ban luar dan ban dalam

#### 2. *Acesories Part*

#### 3. *Tools Part*

### **4.1.3 Visi dan Misi Bengkel Motor Sinar Baru Service**

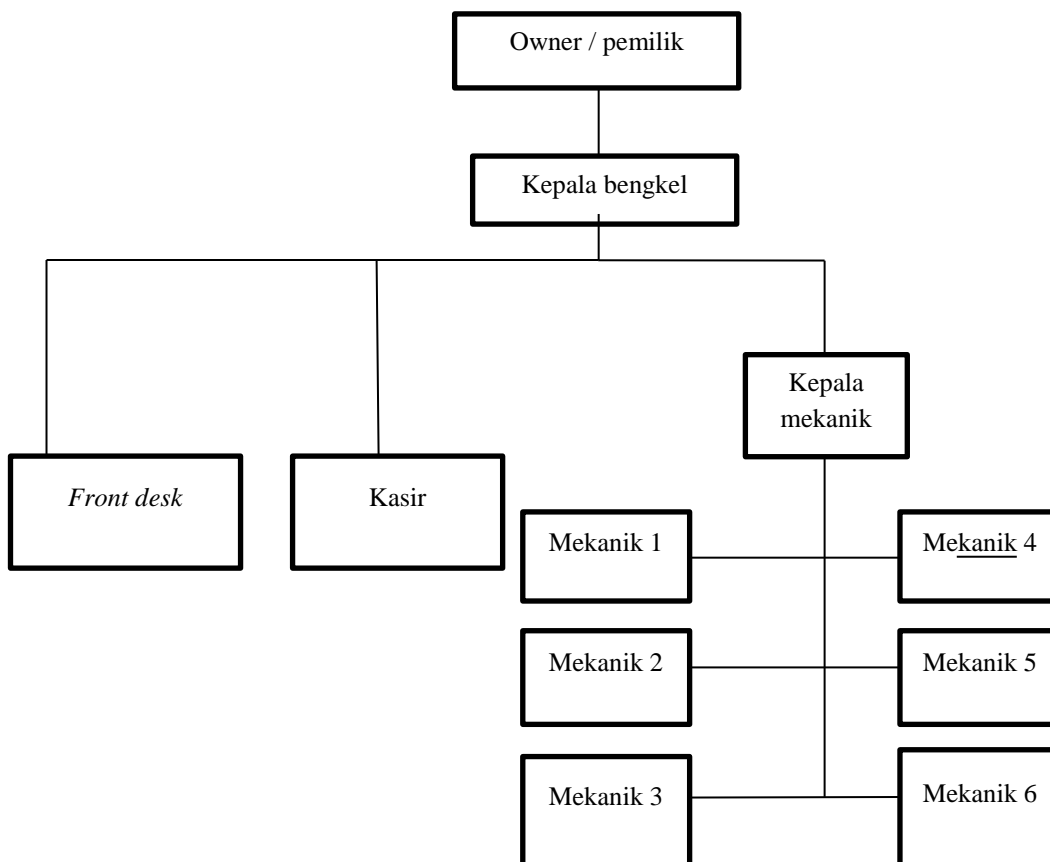
- Visi Bengkel Sinar Baru Service :

Menjadi Bengkel Motor Sinar Baru Service sebagai salah satu bengkel motor yang menekankan segi kualitas dengan berkomitmen untuk memberikan layanan dan solusi terbaik bagi pelanggan yang mengutamakan kepuasan pelanggan di dukung dengan peralatan canggih dan tenaga ahli yang kompeten serta pelayanan yang optimal dan terpercaya.

- Misi Bengkel Sinar Baru Service :

1. Memberikan solusi terbaik pada penyediaan onderdil motor terbaik serta reparasi yang terpercaya.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan satandar mutu pada pelanggan dengan menjalankan proses kerja terbaik sehingga tercapai kepuasan pelanggan.
3. Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan secara optimal melalui peningkatan dedikasi, disiplin dan kemampuan kerja serta penghargaan yang memadai sesuai dengan kinerjanya.
4. Selalu mendahulukan kepentingan pelanggan dan karyawan sebelum keuntungan untuk perusahaan.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Bengkel Motor Sinar Baru Service



Uraian tugas dari struktur organisasi di Bengkel Motor Sinar Baru Service dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Owner atau Pemilik Bengkel
 

Sebagai penanam modal sekaligus pimpinan dimana memegang kekuasaan penuh, wewenang dan tanggung jawab atas bengkel tersebut.
- 2 Kepala Bengkel
  - a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui standar operasional yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personil bengkel dalam usaha pencapaian target.
  - b. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel dan performa jajaran personil bengkel.
  - c. Mengontrol persediaan suku cadang di gudang bengkel.
  - d. Pembinaan dan pengembangan personil bengkel.
  - e. Mengevaluasi pelaksanaan sistem prosedur bengkel.
  - f. Memantau pengelolaan bengkel.
- 3 Kepala Mekanik
  - a. Bertanggung jawab terhadap kinerja mekanik.

- b. Melakukan pengawasan terhadap mekanik.
- c. Memberikan penjelasan kepada pelanggan apabila terjadi hal-hal yang membuat pelanggan tidak puas.

#### 4 *Front Desk*

- a. Menyambut konsumen yang datang pada Bengkel Sinar Baru Service.
- b. Mencatat keluhan-keluhan yang ada pada sepeda motor pelanggan.
- c. Memberikan informasi kepada konsumen mengenai harga pelayanan dan harga suku cadang.
- d. Mencatat data pelanggan.
- e. Membuat laporan keuangan untuk dilaporkan kepada pemilik bengkel.

#### 5 Kasir

- a. Membuat faktur penjualan maupun pembelian setiap terjadi transaksi.
- b. Membuat laporan keuangan untuk di laporkan kepada pemilik bengkel.

#### 6 Mekanik

- a. Mengerjakan perbaikan maupun perawatan kendaraan motor sesuai dengan keluhan yang telah di sampaikan oleh pelanggan.
- b. Menginformasikan kerusakan yang di temukan di luar dari kerusakan yang telah di sampaikan pelanggan sebelumnya.
- c. Memeriksa ulang hasil kerja.
- d. Memelihara serta menjaga kebersihan dan kelengkapan peralatan kerja.

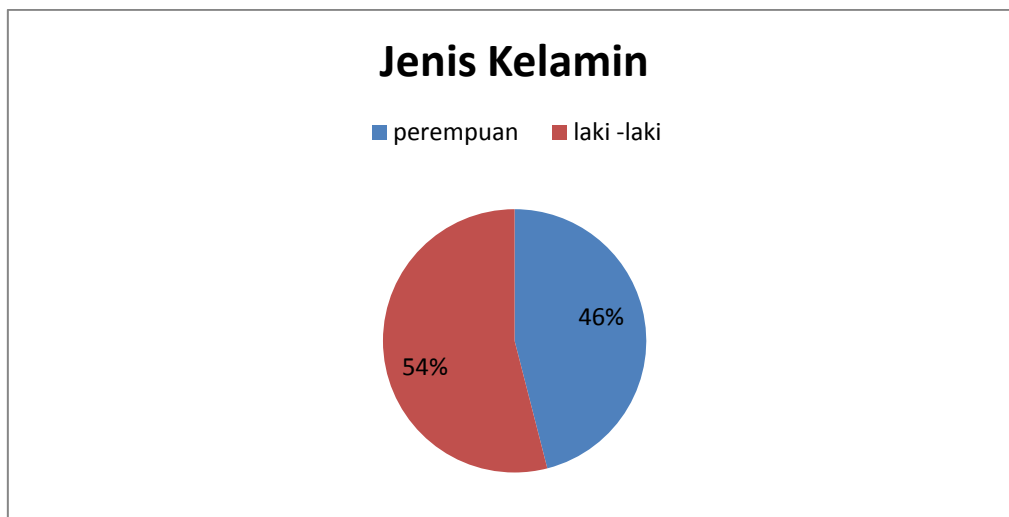
### 4.1.5. Profil Responden

Pada penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner. Pelanggan bengkel yang yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini ialah pelanggan baru dan pelanggan lama yang telah menggunakan jasa servis di Bengkel Sinar Baru Service Karadenan Cibinong. Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai responden adalah sebanyak 100 orang. Dalam kuesioner ini berisi tentang pernyataan dan pertanyaan yang berkaitan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service Karadenan Cibinong. Adapun gambaran tentang responden yang telah diteliti berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pendapatan sebagai berikut:

#### 1. Deskripsi Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin. Secara tidak langsung jenis kelamin juga akan mempengaruhi pola berfikir seseorang dalam menggunakan jasa bengkel untuk melakukan servis sepeda motor :





Gambar 4.1 :  
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

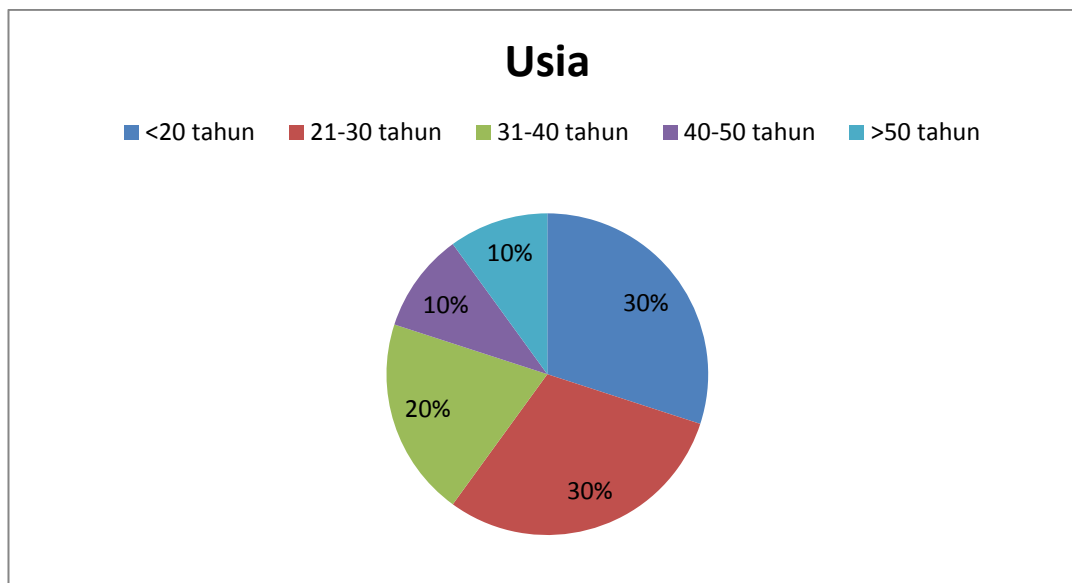
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	46	46%
2	Laki – Laki	54	54%
Total		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa reponden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang atau sekitar 46% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang atau sekitar 54%. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa pelanggan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan pelanggan perempuan.

## 2. Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Usia

Pada penelitian yang telah dilakukan terdapat pembagian berdasarkan usia dari responden, perbedaan usia secara tidak langsung juga sangat mempengaruhi pola pikir seseorang. Adapun usia responden dalam penelitian ini terdiri dari usia 20 tahun hingga 60 tahun. Berikut data responden berdasarkan usia responden :



Gambar 4.2  
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia

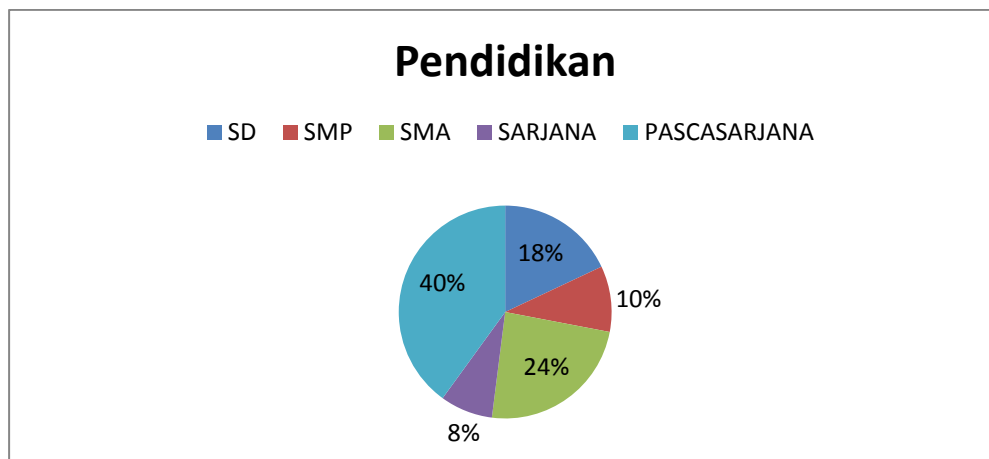
No	Usia	Jumlah	Presentase
1	<20 Tahun	30	30%
2	21 - 30 Tahun	30	30%
3	31 - 40Tahun	20	20%
4	40-50 Tahun	10	10%
5	>50 tahun	10	10%

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia diantara 21-30 tahun mendominasi dalam berpartisipasi mengisi kuesioner terkait penelitian ini sebanyak 30 orang atau sekitar 30% serta responden yang berusia >50 tahun dan responden yang berusia 40-50 tahun menduduki posisi terendah yaitu sebesar 10% responden. yang berpartisipasi terbanyak dalam penelitian ini dari segi tingkat usia ialah responden (pelanggan bengkel) yang berusia 21-30 tahun.

### 3. Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa terdapat pembagian dari segi tingkat pendidikan responden. Pendidikan bertujuan guna mengembangkan dan memantapkan kemampuan intelektual, kematangan psikologis dan pembentukan watak seseorang. Berikut pembagian tingkat pendidikan dari responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini:



Gambar 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

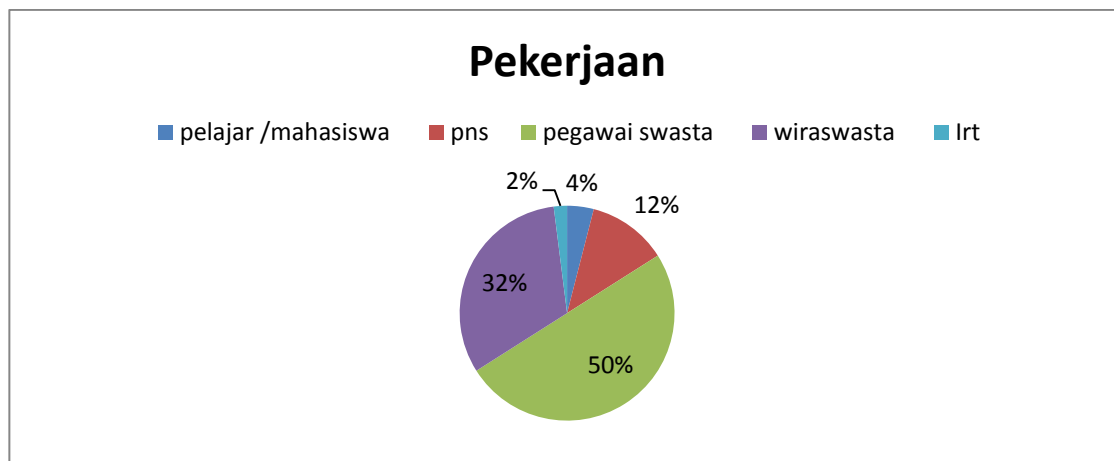
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	18	18%
2	SMP	10	10%
3	SMA	24	24%
4	Sarjana	8	8%
5	Akademik	40	40%
Total		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner terkait penelitian ini yaitu berpendidikan akademik sebanyak 40 orang atau sekitar 40% sedangkan yang terendah ialah responden yang berpendidikan sarjana sebanyak 8 orang atau sekitar 8%. Sehingga yang mendominasi dari segi tingkat pendidikannya ialah responden (pelanggan bengkel) yang berpendidikan Akademik.

#### 4. Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian yang telah dilakukan ini, terdapat pekerjaan pelanggan yang diteliti yaitu penghasilan dari responden, adapun berikut ialah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 : Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

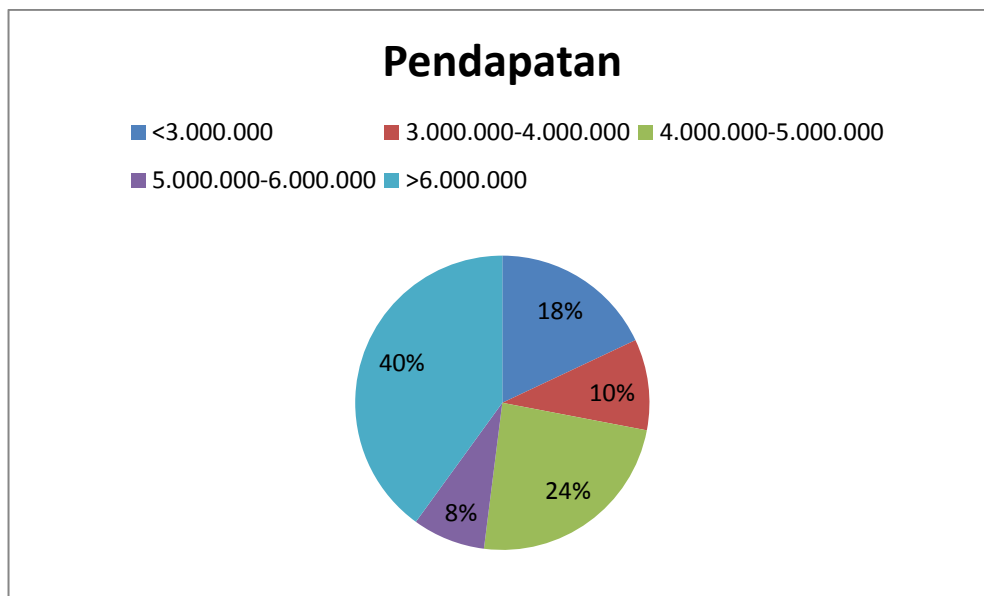
NO	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar atau mahasiswa	4	4 %
2	PNS	12	12 %
3	Pegawai swasta	50	50 %
4	Wira swasta	32	32 %
5	IRT(Ibu Rumah Tangga)	2	2%
Total		100	100 %

Sumber Data : Primer, Data diolah (2019).

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat berdasarkan pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner terkait penelitian ini yaitu yang pegawai swasta sebanyak 50 orang atau sekitar 50%, sedangkan responden yang terendah pekerjaan irt sebanyak 2 orang atau sekitar 2 %. Sehingga responden terbanyak dari segi tingkat pekerjaan ialah responden (pelanggan bengkel) yang pekerjaannya pegawai swasta.

## 5. Deskripsi Karakteristik Pendapatan

Dalam penelitian yang telah dilakukan ini, karakteristik pelanggan bengkel berdasarkan tingkat pendapatan.



Gambar 4.5  
Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5 : Gambaran Responden Berdasarkan pendapatan

No	Jenis pendapatan	Jumlah	Presentase
1	<3.000.000	18	18%
2	3.000.000- 4.000.000	10	10%
3	4.000.000-5.000.000	24	24%
4	5.000.000-6.000.000	8	8%
5	>6.000.000	40	40%
Total		100	100%

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendapatan responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner terkait penelitian ini yaitu berpendapatan sebesar > 6.000.000 sebanyak 40 orang atau sekitar 40% sedangkan yang terendah ialah responden yang berpendapatan sebesar 5.000.000-6.000.000 sebanyak 8 orang atau sekitar 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini dari segi tingkat pendapatannya ialah responden (pelanggan bengkel) yang berpendapatan atau berpenghasilan sebesar > 6.000.000.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji validitas dan uji reliabilitas

Tabel 4.6 : hasil uji validitas variabel

Indikator	Item	R hitung	R tabel	Signifikasi	Keterangan
Kualitas pelayanan	1	0,4715	0,4630	0,000	Valid
	2	0,5143	0,4630	0,000	Valid
	3	0,5413	0,4630	0,000	Valid
	4	0,4781	0,4630	0,000	Valid
	5	0,5532	0,4630	0,000	Valid
	6	0,4963	0,4630	0,000	Valid
	7	0,5112	0,4630	0,000	Valid
	8	0,6461	0,4630	0,000	Valid
	9	0,4674	0,4630	0,000	Valid
	10	0,6822	0,4630	0,000	Valid
Faktor harga	1	0,4923	0,4630	0,000	Valid
	2	0,5134	0,4630	0,000	Valid
	3	0,4967	0,4630	0,000	Valid
	4	0,5323	0,4630	0,000	Valid
	5	0,6822	0,4630	0,000	Valid
	6	0,4788	0,4630	0,000	Valid
Faktor emosi	1	0,5254	0,4630	0,000	Valid
	2	0,6822	0,4630	0,000	Valid
Faktor biaya	1	0,5254	0,4630	0,000	Valid
	2	0,6432	0,4630	0,000	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas 4.6 diketahui bahwa semua item penelitian pada semua variabel memiliki hitung > tabel (0,3) atau nilai signifikasinya lebih kecil dari taraf nyata 10% sehingga disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut telah valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	20

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel, jika nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 berdasarkan data pada tabel 4.7 diketahui bahwa semua variabel pada penelitian berada diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari masing-masing variabel telah reliabel.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Sinar Baru Service

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service terdiri dari empat faktor yaitu: kualitas pelayanan, harga, emosi dan biaya.

##### 1. Faktor Kualitas pelayanan

Atribut yang termasuk kedalam indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

###### A. Bentuk fisik

Tabel 4.8 Kelengkapan Peralatan Servis

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	27	27	27
Setuju	52	52	79
Cukup setuju	8	8	87
Tidak setuju	13	13	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai kelengkapan peralatan servis yang menyatakan sangat setuju 27 %, setuju 52%, cukup setuju 8% tidak setuju 13% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 87% hal ini mengindikasikan bahwa perlengkapan peralatan servis sehingga dalam hal ini responden terbanyak menyatakan setuju. Artinya kelengkapan peralatan servis di Bengkel Sinar Baru Service menurut responden termasuk lengkap.

Tabel 4.9 Penampilan Karyawan Menarik

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	26	26	26
Setuju	57	57	83
Cukup setuju	11	11	94
Tidak setuju	6	6	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai penampilan karyawan yang menarik yang menyatakan sangat setuju 26 %, setuju 57%, cukup setuju 11%, tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan

bahwa penampilan karyawan di Bengkel Sinar Baru Service menurut tanggapan responden penampilan karyawan cukup menarik.

### B. Kehandalan

Tabel 4.10 Pelayanan yang Diberikan Tepat Waktu

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	33	33	33
Setuju	56	56	89
Cukup setuju	11	11	100
Tidak setuju	0	0	
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai pelayanan yang diberikan tepat waktu yang menyatakan sangat setuju 33 %, setuju 56%, cukup setuju 11% tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang di berikan berikan Bengkel Sinar Baru Service adalah tepat waktu.

Tabel 4.11 Kendaraan Diperbaiki Dengan Benar

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	33	33	33
Setuju	56	56	89
Cukup setuju	11	11	100
Tidak setuju	0	0	
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai kendaraan diperbaiki dengan benar yang menyatakan sangat setuju 33 %, setuju 56%, cukup setuju 11%, tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan bahwa menurut responden kendaraan diperbaiki dengan benar.

### C. Daya Tanggap

Tabel 4.12 Memberikan Waktu Tertentu Untuk Para Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	41	41	41
Setuju	54	54	95
Cukup setuju	5	5	100
Tidak setuju	0	0	
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019



Dari data responden mengenai memberikan waktu pada pelanggan yang menyatakan sangat setuju 41%, setuju 54%, cukup setuju 5%, tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan bahwa menurut tanggapan responden bahwa para karyawan selalu memberikan waktunya untuk para pelanggan.

Tabel 4.13 Bersedia Menjawab Pertanyaan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	41	41	41
Setuju	54	54	95
Cukup setuju	5	5	100
Tidak setuju	0	0	
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah 2019

Dari data responden mengenai bersedia menjawab pertanyaan pelanggan yang menyatakan sangat setuju 41 %, setuju 54%, cukup setuju 5%, tidak setuju 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di Bengkel Sinar Baru Service bersedia menjawab pertanyaan para pelanggannya.

#### D.Jaminan

Tabel 4.14 Memberikan Garansi Setelah Servis

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	32	32	32
Setuju	57	57	89
Cukup setuju	11	11	100
Tidak setuju	0	0	
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai memberikan garansi servis yang menyatakan sangat setuju 32%, setuju 57%, cukup setuju 11%, tidak setuju 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 100% hal ini mengindikasikan bahwa menurut responden Bengkel Sinar Baru Service selalu memberikan garansi servis kepada para pelanggannya.

Tabel 4.15 Perbaikan Terbebas Dari Kesalahan

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	27	27	27
Setuju	47	47	74
Cukup setuju	17	17	91
Tidak setuju	9	9	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai perbaikan terbebas dari kesalahan yang menyatakan sangat setuju 27%, setuju 47%, cukup setuju 17%, tidak setuju 9% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 91% hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan servis di Bengkel Sinar Baru Service diperbaiki dengan baik dan benar sehingga terbebas dari kesalahan.

#### E.Empati

Tabel 4.16 Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	30	30	30
Setuju	56	56	86
Cukup setuju	12	12	88
Tidak setuju	2	2	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial yang menyatakan sangat setuju 30%, setuju 56%, cukup setuju 12% tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 88% hal ini mengindikasikan bahwa pegawai Bengkel Sinar Baru Service memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pelanggan.

Tabel 4.17 Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% kumulatif
Sangat setuju	11	11	11
Setuju	52	52	63
Cukup setuju	21	21	84
Tidak setuju	15	15	99
Sangat Tidak setuju	1	1	100
Jumlah	100		

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik yang menyatakan sangat setuju 11%, setuju 52%, cukup setuju 21%, tidak setuju 15% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 1% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 84% hal ini mengindikasikan bahwa pihak bengkel memahami kebutuhan pelanggan di Bengkel Sinar Baru Service.

## 2.Faktor harga

Atribut yang termasuk kedalam indikator harga adalah sebagai berikut:

### A.Harga yang Standar

Tabel 4.18 Tarif Harga Untuk Memperbaiki Sepeda Motor di Bengkel Sinar Baru Service Harganya Standar

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	28	28	28
Setuju	50	50	78
Cukup setuju	19	19	97
Tidak setuju	3	3	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai perbaikan servis harganya standar yang menyatakan sangat setuju 28%, setuju 50%, cukup setuju 19%, tidak setuju 3% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 97% hal ini mengindikasikan bahwa harga perbaikan di Bengkel Sinar Baru Service menurut responden harganya standar.

Tabel 4.19 Onderdil Sepeda Motor Harganya Standar

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	%Kumulatif
Sangat setuju	28	28	28
Setuju	50	50	78
Cukup setuju	19	19	97
Tidak setuju	3	3	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai harga onderdil motor standar yang menyatakan sangat setuju 28%, setuju 50%, cukup setuju 19%, tidak setuju 3% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 97% hal ini mengindikasikan bahwa harga onderdil sepeda motor di

Bengkel Sinar Baru Service menurut responden harga onderdil sepeda motor harganya standar.

### B. Harga yang Sesuai Kualitas

Tabel 4.20 Perbaikan di Perbaiki Dengan Benar dan Cepat Sesuai Dengan yang Dibayarkan.

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	32	32	32
Setuju	54	54	86
Cukup setuju	10	10	96
Tidak setuju	4	4	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai perbaikan sesuai dengan harga yang dibayarkan dan di perbaiki dengan benar yang menyatakan sangat setuju 32%, setuju 54%, cukup setuju 10%, tidak setuju 4% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 96% hal ini mengindikasikan bahwa tarif harga perbaikan di Bengkel Sinar Baru Service tarifnya sesuai dengan kualitas.

Tabel 4.21 Tarif Harga Onderdil Motor Sesuai Dengan Kualitas Produk Onderdil Motor

Tanggapan Responden	Responden	Preentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	32	32	32
Setuju	54	54	86
Cukup setuju	10	10	96
Tidak setuju	4	4	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai harga onderdil sesuai dengan kualitas yang menyatakan sangat setuju 32%, setuju 54%, cukup setuju 10%, tidak setuju 4% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 96% hal ini mengindikasikan bahwa kualitas onderdil yang ada di Bengkel Sinar Baru Service kualitasnya sesuai dengan harganya.

### C. Penetapan Harga Sesuai Apa yang Diharapkan

Tabel 4.22 pentapan tarif harga jasa servis terjangkau

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	%Kumulatif
Sangat setuju	15	15	15
Setuju	58	58	73
Cukup setuju	18	18	91
Tidak setuju	9	9	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai harga servis terjangkau yang menyatakan sangat setuju 15%, setuju 58%, cukup setuju 18% tidak setuju 9% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju

dan sangat tidak setuju adalah sebesar 91% hal ini mengindikasikan bahwa tarif jasa servis di Bengkel Sinar Baru Service menurut responden harganya terjangkau.

Tabel 4.23 Harga Onderdil Motor di Bengkel Sinar Baru Service Terjangkau

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	26	26	26
Setuju	57	57	83
Cukup setuju	11	11	94
Tidak setuju	6	6	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai harga onderdil motor terjangkau yang menyatakan sangat setuju 26%, setuju 57%, cukup setuju 11%, tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 94% hal ini mengindikasikan bahwa onderdil motor di Bengkel Sinar Baru Service cukup terjangkau.

### 3. Faktor Emosi

#### A, Rasa Bangga

Tabel 4.24 Kepercayaan Pelanggan Untuk Datang Kembali

Tanggapan Responden	Responden	Presentase %	% Kumulatif
Sangat setuju	40	40	40
Setuju	8	8	48
Cukup setuju	24	24	72
Tidak setuju	10	10	82
Sangat Tidak setuju	18	18	100
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai kepercayaan pelanggan untuk datang kembali yang menyatakan sangat setuju 40%, setuju 8%, cukup setuju 24%, tidak setuju 10% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 18% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 72% hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pelanggan untuk datang kembali menurut responden responya cukup baik

Tabel 4.25 Pelanggan Mendapatkan Pelayanan yang Unik dan Menarik

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	15	15	15
Setuju	58	58	63
Cukup setuju	18	18	91
Tidak setuju	9	9	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai pelanggan mendapatkan pelayanan yang unik dan menarik yang menyatakan sangat setuju 15%, setuju 58%, cukup setuju 18%, tidak setuju 9% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 91% hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan mendapatkan pelayanan yang unik dan menarik dari Bengkel Sinar Baru Service.

## 5.Faktor Biaya

Tabel 4.26 Estimasi Biaya yang Diukur Akurat

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	36	36	36
Setuju	9	9	45
Cukup setuju	24	24	69
Tidak setuju	13	13	82
Sangat Tidak setuju	18	18	100
Jumlah	100	100	

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai estimasi biaya yang diukur akurat yang menyatakan sangat setuju 36%, setuju 9%, cukup setuju 24%, tidak setuju 13% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 18% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 69% hal ini mengindikasikan bahwa menurut tanggapan responden estimasi biaya yang diukur cukup terukur.

Tabel 4.27 biaya yang dibayarkan sesuai dengan kerusakan sepeda motor

Tanggapan Responden	Responden	Presentase	% Kumulatif
Sangat setuju	26	26	26
Setuju	57	57	83
Cukup setuju	11	11	94
Tidak setuju	6	6	100
Sangat Tidak setuju	0	0	
Jumlah	100		

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

Dari data responden mengenai biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kerusakan motor yang menyatakan sangat setuju 26%, setuju 57%, cukup setuju 11% tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju yaitu sebesar 0% dan secara kumulatif yang menyatakan cukup setuju, setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 94% hal ini mengindikasikan bahwa menurut tanggapan responden biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kerusakan sepeda motor pada pelanggan.

### 4.3.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel Sinar Baru Service

Dalam mengukur kepuasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi tanggapan Responden}} \times 100\%$$

## 1. Faktor Kualitas Pelayanan

Atribut yang termasuk kedalam indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

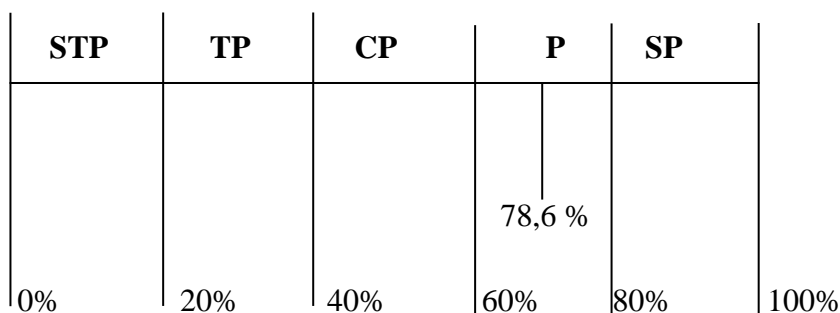
### A. Bentuk Fisik

Tabel 4.28 Kelengkapan Peralatan Servis

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	27	5	135
Setuju	52	4	208
Cukup setuju	8	3	24
Tidak setuju	13	2	26
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		393

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{393}{5(100)} \times 100\% = 78,6$$



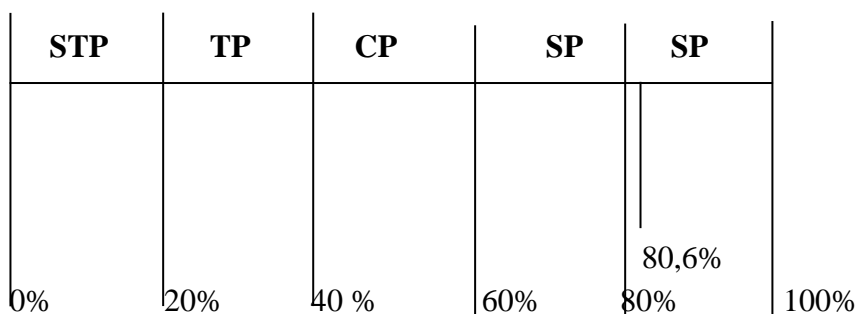
Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 78,6% penilaiannya **Puas**.

Tabel 4.2 9 Penampilan Karyawan Menarik

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	26	5	130
Setuju	57	4	228
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	6	2	12
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		403

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{403}{5(100)} \times 100\% = 80,6\%$$



Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 80,6% penilaiannya **Sangat puas**.

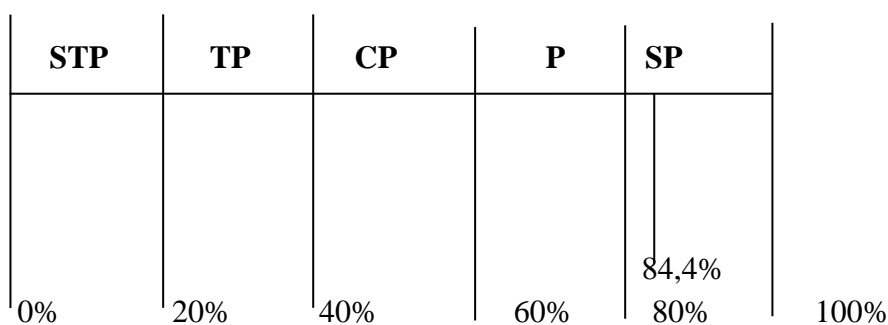
**B. Kehandalan**

Tabel 4.30 Pelayanan yang Diberikan Tepat Waktu

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	33	5	165
Setuju	56	4	224
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	0	2	0
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		422

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{422}{5(100)} \times 100\% = 84,4\%$$



Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 84,4% penilaiannya **Sangat puas**.

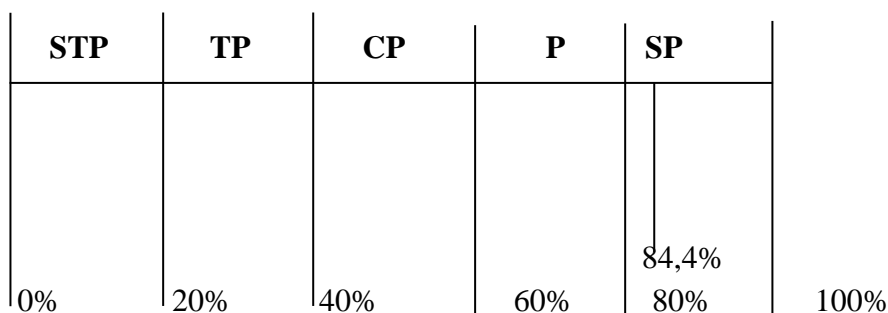


Tabel 4.31 Kendaraan di perbiki dengan benar

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	33	5	165
Setuju	56	4	224
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	0	2	0
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		422

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{422}{5 (100)} \times 100\% = 84,4\%$$



Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 84,4% penilaiannya **Sangat puas**.

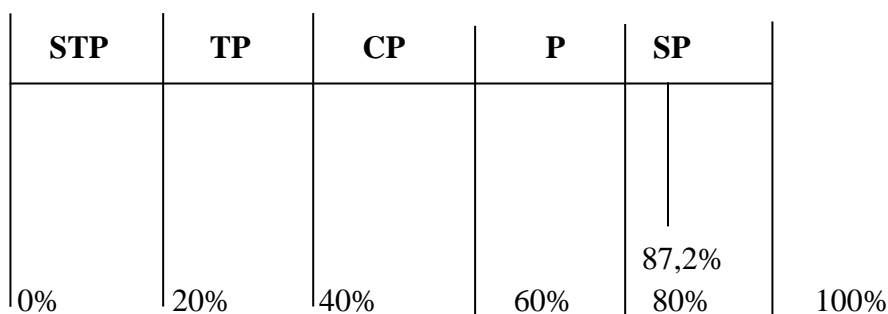
### C. Daya Tanggap

Tabel 4.32 Memberikan Waktu Tertentu Untuk Para Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	41	5	205
Setuju	54	4	216
Cukup setuju	5	3	15
Tidaksetuju	0	2	0
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		436

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{436}{5 (100)} \times 100\% = 87,2\%$$



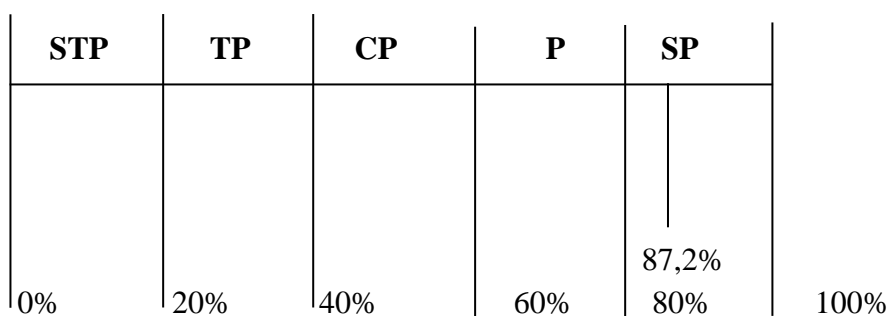
Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 87,2% penilaiannya **Sangat puas**.

Tabel 4.33 Bersedia Menjawab Pertanyaan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	41	5	205
Setuju	54	4	216
Cukup setuju	5	3	15
Tidak setuju	0	2	0
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		436

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{436}{5 (100)} \times 100\% = 87,2\%$$



Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 87,2% penilaiannya **Sangat puas**.

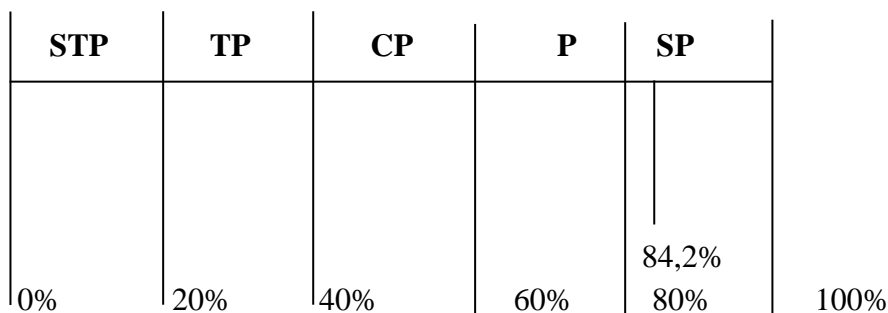
## D.Jaminan

Tabel 4.34 Memberikan Garansi Setelah Servis

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	32	5	160
Setuju	57	4	228
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	0	2	0
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		421

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{421}{5 (100)} \times 100\% = 84,2\%$$



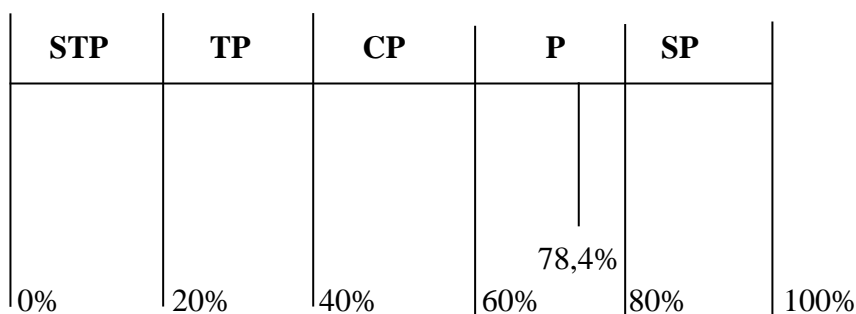
Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 84,2% penilaiannya **Sangat puas**.

Tabel 4.35 Perbaikan Terbebas Dari Kesalahan

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	27	5	135
Setuju	47	4	188
Cukupsetuju	17	3	51
Tidak setuju	9	2	18
Sangat Tidaksetuju	0	1	0
Jumlah	100		392

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{392}{5 (100)} \times 100\% = 78,4\%$$



Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 78,4% penilaiannya **Puas**.

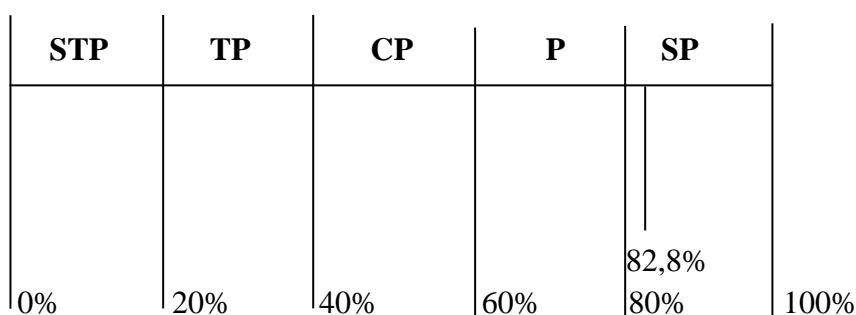
### E.Empati

Tabel 4.36 Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	30	5	150
Setuju	56	4	224
Cukup setuju	12	3	36
Tidak setuju	2	2	4
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		414

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{414}{5 (100)} \times 100\% = 82,8\%$$



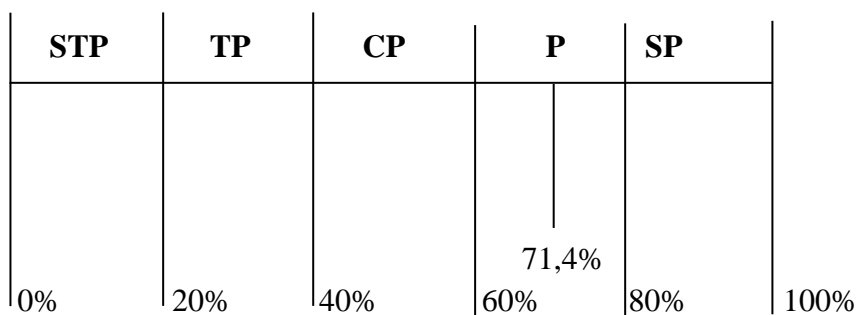
Dari perhitungkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 82,8% penilaiannya **Sangat puas**.

Tabel 4.37 Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	11	5	55
Setuju	52	4	208
Cukup setuju	21	3	63
Tidak setuju	15	2	30
Sangat Tidak setuju	1	1	1
Jumlah	100		357

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{357}{5(100)} \times 100\% = 71,4\%$$



Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 71,4% penilaiannya **Puas**.

## 2. Faktor Harga

Atribut yang termasuk kedalam indikator harga adalah sebagai berikut:

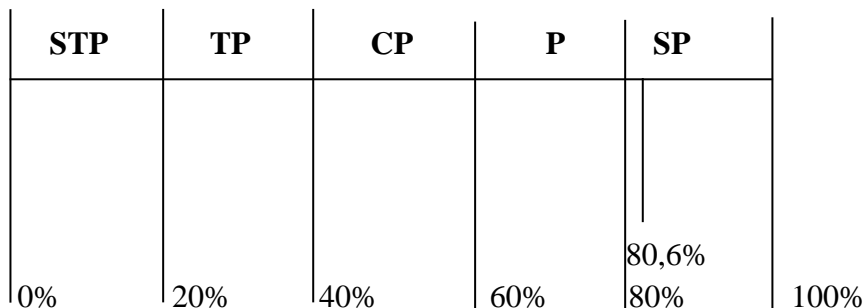
### A.Harga yang Standar

Tabel 4.38 Tarif Harga Untuk Perbaikan Sepeda Motor di Bengkel Sinar Baru Service Harganya Standar

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	28	5	140
Setuju	50	4	200
Cukup setuju	19	3	57
Tidak setuju	3	2	6
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		403

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{403}{5(100)} \times 100\% = 80,6\%$$



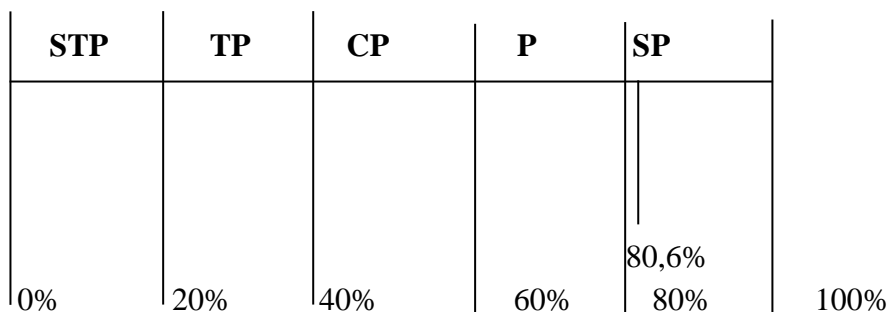
Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 80,6% penilaiannya **Sangat puas**.

Tabel 4.39 onderdil sepeda motor harganya standar

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	28	5	140
Setuju	50	4	200
Cukupsetuju	19	3	57
Tidak setuju	3	2	6
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		403

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{403}{5(100)} \times 100\% = 80,6\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (Kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 80,6% penilaiannya **Sangat puas**.

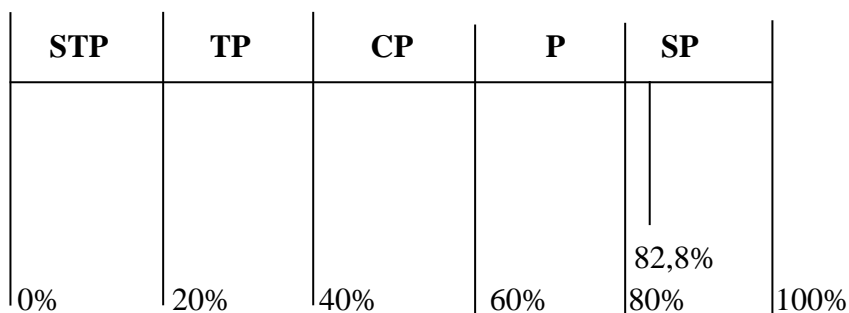
## B.Harga Sesuai Kualitas

Tabel 4.40 Perbaikan Diperbaiki Dengan Benar dan Cepat Sesuai Dengan Harga yang Dibayarkan

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	32	5	160
Setuju	54	4	216
Cukup setuju	10	3	30
Tidak setuju	4	2	8
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		414

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{414}{5 (100)} \times 100\% = 82,8\%$$



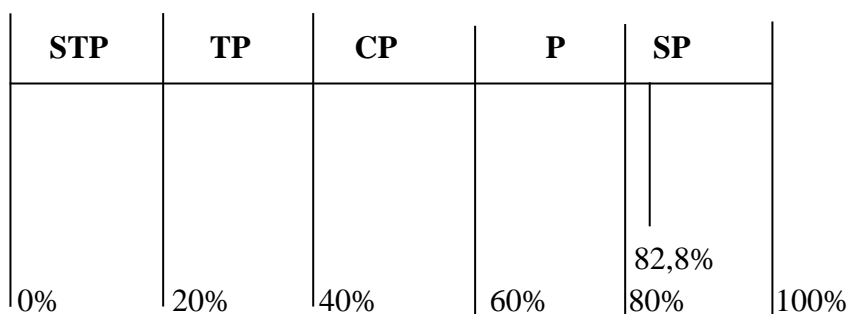
Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 82,8% penilaiannya **Sangat puas**.

Tabel 4.41 Tarif Harga Onderdil Motor Sesuai Dengan Kualitas Produk Onderdil yang Berada di Bengkel

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	32	5	160
Setuju	54	4	216
Cukup setuju	10	3	30
Tidaksetuju	4	2	8
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		414

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{414}{5 (100)} \times 100\% = 82,8\%$$



Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 82,8% penilaiannya **Sangat puas**.

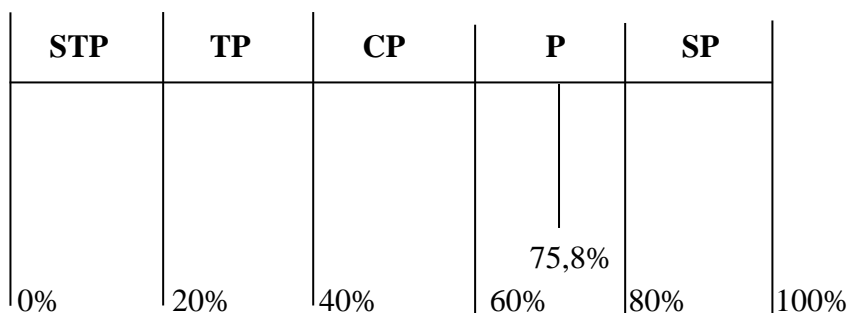
### C. Penetapan Harga Sesuai Apa yang Diharapkan

Tabel 4.42 Penetapan Tarif Harga Jasa Servis Terjangkau

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	15	5	75
Setuju	58	4	232
Cukup setuju	18	3	54
Tidak setuju	9	2	18
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		379

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{379}{5(100)} \times 100\% = 75,8\%$$



Dari perhitungan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 75,8% penilaiannya **Puas**.

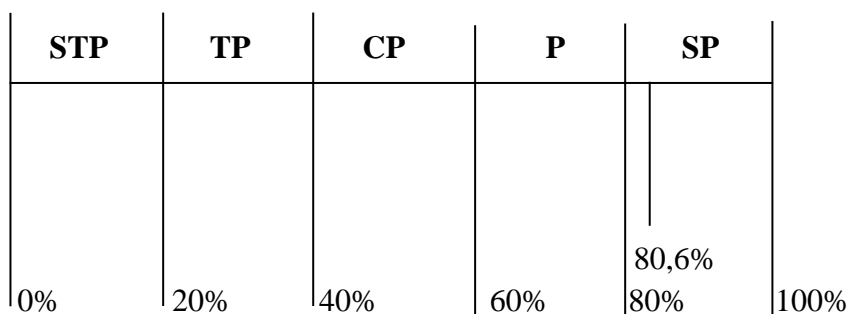


Tabel 4.43 Harga Onderdil Motor di Bengkel Sinar Baru Service Terjangkau

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	26	5	130
Setuju	57	4	228
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	6	2	12
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		403

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{403}{5(100)} \times 100\% = 80,6\%$$



Dari perhitngkan diatas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 80,6% penilaiannya **Sangat puas**.

### 3.Faktor Emosi

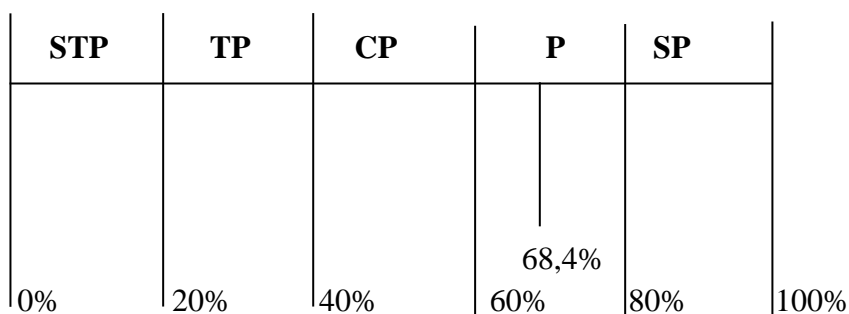
#### A. Rasa bangga

Tabel 4.44 Kepercayaan Pelanggan Untuk Datang Kembali

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	40	5	200
Setuju	8	4	32
Cukup setuju	24	3	72
Tidak setuju	10	2	20
Sangat Tidak setuju	18	1	18
Jumlah	100		342

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{342}{5(100)} \times 100\% = 68,4\%$$



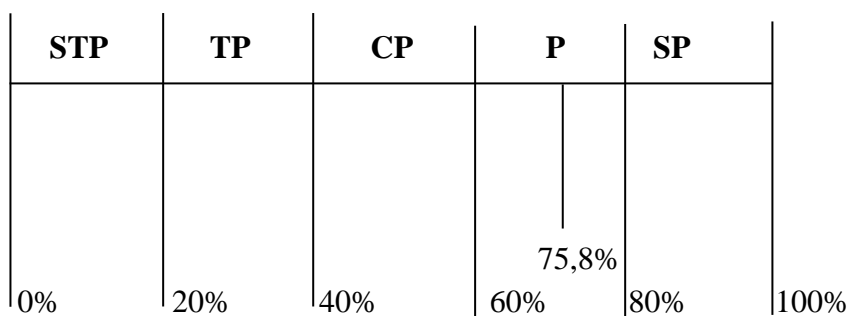
Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 68,4% penilaiannya **Puas**.

Tabel 4.45 Pelanggan Mendapatkan Pelayanan yang Unik dan Menarik

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	15	5	75
Setuju	58	4	232
Cukup setuju	18	3	54
Tidak setuju	9	2	18
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		379

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{379}{5(100)} \times 100\% = 75,8\%$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 75,8% penilaiannya **Puas**.

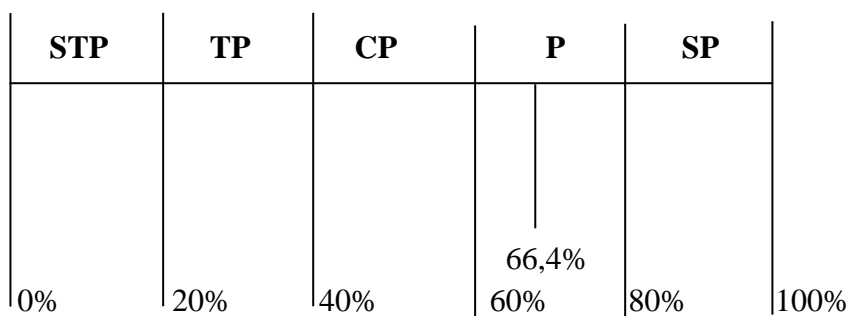
#### 4.Faktor Biaya

Tabel 4.46 Estimasi Biaya yang Diukur Akurat

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	36	5	180
Setuju	9	4	36
Cukup setuju	24	3	72
Tidak setuju	13	2	26
Sangat Tidak setuju	18	1	18
Jumlah	100		332

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{332}{5(100)} \times 100\% = 66,4\%$$



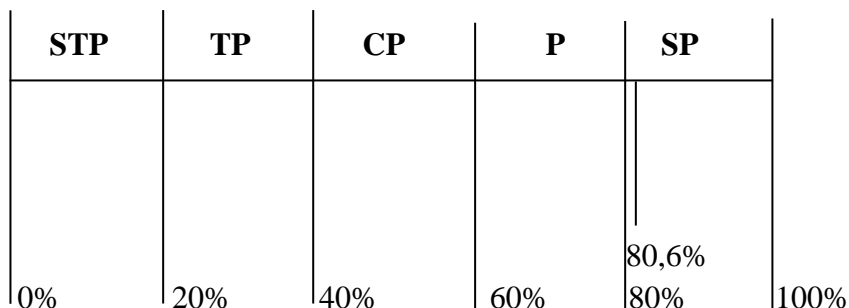
Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 66,4% penilaiannya **Puas**.

TABEL 4.47 Biaya yang Dibayarkan Sesuai Dengan Kerusakan Sepeda Motor

Tanggapan Responden	Responden	Bobot Nilai	Skor
Sangat setuju	26	5	130
Setuju	57	4	228
Cukup setuju	11	3	33
Tidak setuju	6	2	12
Sangat Tidak setuju	0	1	0
Jumlah	100		403

Sumber; Data Kuesioner Diolah, 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{403}{5 (100)} \times 100\% = 80,6$$



Dari perhitungan di atas didapatkan hasil penilaian pada (kepuasan pelanggan) terhadap 100 responden yaitu sebesar 80,6% penilaiannya **Sangat puas**.

4.48 Tabel Hasil Rata-rata Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	Tanggapan responden %	Rata-rata
1	Faktor kualitas pelayanan		81,9
	A. Bukti fisik		
	1. kelengkapan peralatan servis	78,6	
	2. penampilan karyawan menarik	80,6	
	B. Keandalan		
	1. pelayanan diberikan tepat waktu	84,4	
	2. kendaraan diperbaiki dengan benar	84,4	
	C. Daya tanggap		
	1. memberikan waktu tertentu untuk para pelanggan	87,2	
	2. bersedia menjawab pertanyaan pelanggan	87,2	
	D. Jaminan		
	1. memberikan garansi setelah servis	84,2	
	2. perbaikan terbebas dari kesalahan	78,4	
	E. Empati		
	1. memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	82,8	
	2. memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	71,4	
2	Faktor harga		
	A. Harganya standar		
	1. tarif harga perbaikan motor	80,6	

	harganya standar		
	2. onderdil sepeda motor harganya standar	80,6	
	B. Harga yang sesuai kualitas		
	1. Perbaikan di perbaiki dengan benar dan cepat sesuai dengan yang dibayarkan	82,8	
	2. tarif harga onderdil motor sesuai dengan kualitas produk onderdil yang berada di bengkel	82,8	80,5
	C. Penetapan harga sesuai dengan apa yang diharapkan		
	1. penetapan Tarif harga jasa servis terjangkau	75,8	
	2. Harga onderdil motor di bengkel sinar baru servis terjangkau	80,6	
3.	Faktor emosi		
	1. Kepercayaan pelanggan untuk datang kembali	68,4	
	2. pelanggan mendapatkan pelayanan yang unik dan menarik	75,8	72,1
4.	Faktor biaya		
	1. Estimasi biaya yang diukur akurat	66,4	
	2. Biaya yang di bayarkan sesuai dengan kerusakan sepeda motor	80,6	73,5
	Total	1,593,6	
	N	20	
	Rata –rata	79,68	

Sumber; Data Kuisisioner Diolah, 2019

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden presentase faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service pada faktor kualitas pelayanan yaitu sebesar 81,9%, faktor harga 80,5%, faktor emosi sebesar 72,1% dan faktor biaya sebesar 73,5% dan untuk nilai rata-rata secara keseluruhan 79,68% yang itu artinya bahwa faktor kualitas pelayanan, faktor harga, faktor emosi dan faktor biaya berpengaruh terhadap kepuasan Bengkel Sinar Baru Service.

#### A. Faktor Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.48 mengenai faktor kualitas pelayanan berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor kualitas pelayanan adalah sebesar 81,9%. Ini artinya faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun ada beberapa yang perlu diperbaiki

seperti kelengkapan servis dengan tanggapan responden 78,6%, penampilan karyawan yang kurang menarik dengan nilai tanggapan 80,6%, perbaikan terbebas dari kesalahan dengan nilai tanggapan 78,4% dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dengan nilai tanggapan 71,4%, membuktikan bahwa pelanggan di Bengkel Sinar Baru Service menginginkan pelayanan yang lebih baik lagi terutama keempat penilaian yang kurang dari nilai rata-rata.

### **B.Faktor Harga**

Berdasarkan tabel 4.48 hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor harga adalah sebesar 80,5% itu artinya faktor harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan Bengkel Sinar Baru Service namun ada beberapa yang harus dipertimbangkan bengkel dalam menetapkan harga hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden bahwa responden menginginkan tarif jasa dengan harga yang terjangkau sebesar 75,8% dan bisa dijadikan pertimbangan kepada pihak bengkel untuk menetapkan harga yang stabil.

### **C.Faktor Emosi**

Berdasarkan tabel 4.48 hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor emosi adalah sebesar 72,1% itu artinya faktor emosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sinar Baru Service namun ada beberapa yang harus diperhatikan oleh bengkel hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden bahwa kepercayaan pelanggan untuk datang kembali nilai tanggapannya dibawah rata-rata sebesar 68,4% sehingga bisa menjadi pertimbangan bengkel dalam meningkatkan kepercayaan terhadap para pelanggannya.

### **D.Faktor Biaya**

Berdasarkan tabel 4.48 hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor biaya adalah sebesar 73,5% itu artinya faktor biaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan bengkel namun ada beberapa yang perlu diperhatikan hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden yang menginginkan estimasi biaya yang diukur akurat nilai tanggapan responden sebesar 66,4% sehingga responden menginginkan biaya jasa yang akurat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Baru Service Karadenan Cibinong, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh antara faktor kualitas pelayanan, faktor harga, faktor emosi dan faktor biaya terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat dilihat bahwa nilai rata-rata keempat faktor tersebut secara keseluruhan sebesar 79.68%. Hal ini membuktikan bahwa keempat faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sinar Baru Service.
2. Tingkat kepuasan keempat faktor tersebut memiliki tingkat kepuasan yang berbeda hal ini dapat dilihat dibawah ini :

##### A. Faktor Kualitas Pelayanan

Penelitian mengenai faktor kualitas pelayanan berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor kualitas pelayanan adalah sebesar 81,9 %. Hal itu berarti menunjukkan faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service. Namun jika dilihat dari faktor kualitas pelayanan, tanggapan responden saat ditanya mengenai kelengkapan servis sebesar 78,6% penampilan karyawan menarik 80,6%, perbaikan terbebas dari kesalahan 78,4% dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik 71,4% memiliki tanggapan responden yang kurang dari rata-rata itu membuktikan bahwa pelanggan di Bengkel Sinar Baru Service menginginkan pelayanan yang lebih baik lagi yaitu dengan ketersediaan peralatan bengkel yang lengkap. Penampilan karyawan yang menarik dan juga para pegawai yang berada dilingkungan bengkel untuk memperhatikan juga pelanggannya dengan memenuhi kebutuhan pelanggannya agar kualitas pelayanan tersebut menjadi lebih baik lagi.

##### B. Faktor Harga

Penelitian mengenai faktor harga berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor harga adalah sebesar 80,5%. Hal itu berarti menunjukkan faktor harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service motor jika dilihat dari faktor harga, tanggapan responden saat ditanya mengenai tarif jasa perbaikan terjangkau tanggapan sebesar 75,8% dengan nilai dibawah rata-rata

tersebut. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila tarif harga perbaikan sepeda motor di Bengkel Sinar Baru Service menginginkan tarif harga yang terjangkau.

#### C. Faktor Emosi

Penelitian mengenai faktor emosi berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor emosi adalah sebesar 72,1 %. Hal itu berarti menunjukkan faktor emosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service motor jika dilihat dari faktor emosi, tanggapan responden saat ditanya mengenai kepercayaan pelanggan untuk datang kembali sebesar 68,4% dengan nilai tersebut, membuktikan bahwa nilai tersebut masih dibawah rata-rata sehingga Bengkel Sinar Baru Service harus bisa membuat pelanggan lebih percaya untuk datang kembali dalam menggunakan jasa bengkel di Bengkel Sinar Baru Service.

#### D. Faktor Biaya

Penelitian mengenai faktor biaya berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa nilai tanggapan rata-rata faktor biaya adalah sebesar 73,5%. Hal itu berarti menunjukkan faktor biaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sinar Baru Service motor jika dilihat dari faktor kualitas biaya, tanggapan responden saat ditanya mengenai estimasi biaya yang di ukur akurat sebesar 66,4% dengan nilai di bawah rata-rata tersebut membuktikan bahwa pelanggan atau responden artinya pelanggan menginginkan biaya yang akurat sesuai dengan kerusakan sepeda motor.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bengkel Sinar Baru Service untuk memenuhi kepuasan pelanggan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor harga, faktor emosi dan faktor biaya.
2. Apabila ingin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pihak bengkel harus memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut diantaranya adalah:
  - A. Jika dilihat dari faktor kualitas pelayanan Bengkel Sinar Baru Service harus lebih memperhatikan kelengkapan servis dan memberikan pelatihan atau traning kepada pegawai khususnya kepada para mekanik agar mekanik bengkel dapat lebih kompeten dalam memperbaiki sepeda motor dan juga pihak bengkel harus memperhatikan penampilan para pegawainya salah



satunya dengan cara memberikan seragam resmi yang menandakan pegawai bengkel tersebut agar penampilan karyawan terlihat lebih menarik dan juga pegawai harus lebih komunikatif dalam menghadapi pelanggannya sehingga dapat memberikan kesan yang baik terhadap para pelanggannya.

- B. Dilihat dari faktor harga dapat dilihat sebenarnya pelanggan Bengkel Sinar Baru Service menginginkan tarif harga jasa yang terjangkau hal ini harus bisa menjadi acuan dari pihak bengkel dalam memberikan kebijakan hargadengan melihat harga para pesaingnya sehingga pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri terhadap harga yang terdaftar di Bengkel Motor Sinar Baru Service.
- C. Dilihat dari faktor emosi dapat dilihat sebenarnya pelanggan Bengkel Sinar Baru Service merasa percaya dan menginginkan untuk datang kembali menggunakan jasa bengkel namun dari pihak bengkel harus lebih lagi memperhatikan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan menarik sehingga rasa percaya dan keinginan pelanggan untuk datang kembali dapat bertambah.
- D. Dilihat dari faktor biaya dapat dilihat sebenarnya pelanggan Bengkel Sinar Baru Service menginginkan estimasi biaya yang akurat sehingga pihak bengkel harus membuat kebijakan terhadap biaya dengan mempertimbangkan biaya perbaikan motor yang sesuai dengan kerusakan sepeda motor sehingga estimasi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Ahmad. (2016). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal (Studi Kasus Pada Pt Janata Marina Indah Semarang ) Journal Management Volume 2no.2 (2016).
- Alma, Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran. Pemasaran Jasa. Cetakan Kesepuluh. Edisi Revisi. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- American, Association Marketing. (2013). Definition Of Marketing..
- Daryanto. (2011). Manajemen Pemasaran. Bandung. Pt Sarana Tutorial Nurani.
- Farida, Jafar. ( 2012 ). 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta. Salemba Empat.
- Febriyanto,Prima. (2014). Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Mandiri Teknik Klaten. Skripsi Prima Febriyanto (2014).
- Hasan, Ali (2013). Marketing Dan Kasus-kasus Pilihan Yogyakarta. Penerbit Caps Center For Academic Publishing Service.
- Ili, Nurulla. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Tuperware Konsumen Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2 No 1 (2013)..
- Kotler, Philip. (2012). Marketing Management. Global Edition England.
- Kotler, Philip. (2016). Marketing Management. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Amstrong ,Garry. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke- 13 Jilid 1 Jakarta. Penerbit Eirlangga.
- LoveLock. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Penerbit PT. Indeks.
- Lupiyodi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyodi, Rambat. ( 2014 ). Manajemen Pemasaran Jasa. Berbasis Kompetensi Dan. Edisi Ketiga. Penerbit Jakarta Salemba Empat.
- Malau, Harman. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung. Penerbit Alfabeta

Novita, Erika Dian. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Pada Salwa House Kafe. Diponegoro Journal Of Management ISSN Volume 2. No. 2 (2013).

Ramadhan, Muhamad Nur Ali. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissa Basuki Rahmatdikota Surabaya Skripsi Muhamad Nur Ali Ramadhan (2013).

Sugiyono. (2014). Statistika Untuk Penelitian. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif .

Sunyoto, Danang. (2015). Perilaku Konsumen Dan Pemasaran. Yogyakarta

Swastha, Basu Dharmesta. (2016). Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Edisi Pertama. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan Dan Penelitian, Yogyakarta: Penerbit Cv Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Penerbit Andi.

Website :

<https://paryadi.com/2018/01/16/jumlahkendaraan-2018/> diakses pada April 2019.

[https ://www.bps.go.id](https://www.bps.go.id)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahmy Arasyid Punsu  
Alamat : Kp. Kaumpandak Rt. 03 Rw. 09 Kel. Karadenan Kec.  
Cibinong Kab. Bogor  
Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 29 Juli 1997  
Umur : 22 Tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan  
• SD : SDN KAUMPANDAK 05  
• SMP : SMP NEGERI 3 CIBINONG  
• SMA : MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) CIBINONG  
• Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS PAKUAN

Bogor, 29 Juli 2019

(Fahmy Arasyid Punsu)

# LAMPIRAN

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

### KUISIONER PENELITIAN ANALISIS FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN BENGKELSINAR BARU SERVICE KARADENAN CIBINONG

Dengan Hormat

Bersama ini saya Fahmy Arasyid Punsu (021115004) mahasiswa semester akhir pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor. Perkenankanlah saya meminta kesediaan Bapak ,Ibu Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner ini . untuk itu di harapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar –benarnya demi membantu penelitian ini atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih , semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua .

#### A . Identitas Responden

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban di bawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan Anda.

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : a.<20th b.21-30th c.31-40th d.40-50th  
e.> 50th
3. Pendidikan : a. SD b. SMP c. SMA d. sarjana  
e. Akademik
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. IRT
5. Pendapatan Perbulan :
  - a. <3.000.000
  - b. 3.000.000,- s/d 5.000.000
  - c. 4.000.000,- s/d 5.000.000
  - d. 5.000.000,- s/d 6.000.000
  - e. >6.000.000

#### B. Pendapat Responden mengenai kepuasan Bengkel motor sinar baru service karadenan cibinong

Keterangan :

- SS = SANGAT SETUJU  
S = SETUJU  
CS = CUKUP SETUJU  
KS = KURANG SETUJU

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

**FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN**

**1. KUALITAS PELAYANAN**

**A. Bukti Fisik**

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	STS
1	kelengkapan peralatan servis bengkel sinar baru service lengkap					
2	Penampilan karyawan menarik					

**B.Kehandalan**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
3	pelayanan di berikan tepat waktu					
4	Kendaraan di perbaiki dengan benar					

**C.Daya Tanggap**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
5	Memberikan waktu tertentu untuk para pelanggan					
6	Bersedia menjawab pertanyaan pelanggan					

**D.Jaminan**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
7	memberikan garansi setelah servis					
8	Perbaikan terbebas dari kesalahan					

**E. Empathy**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
9	Memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial					
10	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik					

## 2.FAKTOR HARGA

### A.Harga Yang Standar

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
11	Tarif harga perbaikan sepeda motor harganya standar					
12	onderdil sepeda motor harganya standar					

### B. Hargayang Sesuai Kualitas

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
13	Perbaikan motor di perbaiki dengan cepat dan benar sesuai dengan yang dibayarkan					
14	Tarif harga onderdil motor sesuai dengan kualitas produk onderdil yang berada di bengkel .					

### C.Penetapan Harga Sesuai Dengan Apa Yang Diharapkan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
15	Penetapan tarif harga jasa servis terjangkau					
16	Harga onderdil motor di bengkel sinar baru service terjangkau					

### 3 . faktor Emosi

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	STS
17	Ke percayaan pelanggan untuk datang kembali menggunakan jasa servis					
18	Pelanggan mendapatkan pelayanan yang unik dan menarik					

### 4. Faktor Biaya

No	Pernyataan	SS	S	CS	kS	STS
19	Estimasi biaya yang di ukur akurat					
20	Biaya yang dibayarkan sesuai dengankerusakan sepeda motor					



No	Data Responden																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Resp.1	2	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	3	2	2	2	3
Resp.2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	4	5	2	2	5	2	5	2
Resp.3	2	3	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4
Resp.4	3	2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
Resp.5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	2
Resp.6	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	1	4
Resp.7	2	2	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	2	1	3	1	2
Resp.8	2	4	4	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	3	2	2	3	2	2
Resp.9	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
Resp.10	2	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3
Resp.11	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	1	3	1	4
Resp.12	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	2
Resp.13	2	3	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Resp.14	4	2	4	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	3
Resp.15	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2
Resp.16	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp.17	4	4	5	4	4	4	5	2	5	2	2	3	4	2	2	4	1	2	1	4
Resp.18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp.19	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
Resp.20	3	4	5	4	4	4	5	2	5	2	2	4	4	3	2	4	5	2	5	4
Resp.21	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4
Resp.22	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Resp.23	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
Resp.24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp.25	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4
Resp.26	3	4	5	4	4	4	5	2	5	2	2	5	4	2	2	4	5	2	5	4
Resp.27	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4
Resp.28	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp.29	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp.30	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	1	3	1	4
Resp.31	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	3	2	5
Resp.32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4
Resp.33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
Resp.34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	1	3	1	4
Resp.35	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4
Resp.36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3
Resp.37	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	1	4
Resp.38	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
Resp.39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
Resp.40	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5
Resp.41	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	1	4
Resp.42	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Resp.43	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp.44	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	2	4
Resp.45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
Resp.46	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
Resp.47	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	1	5
Resp.48	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4
Resp.49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Resp.50	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5

Resp.51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5
Resp.52	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Resp.53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
Resp.54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
Resp.55	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Resp.56	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	1	4	1	5	5
Resp.57	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	1	4	1	5	5
Resp.58	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5
Resp.59	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Resp.60	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
Resp.61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	4	1	5	5
Resp.62	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Resp.63	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
Resp.64	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Resp.65	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4
Resp.66	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Resp.67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	5	1	4	1	5	5
Resp.68	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp.69	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
Resp.70	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5
Resp.71	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3
Resp.72	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Resp.73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Resp.74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Resp.75	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3
Resp.76	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4
Resp.77	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3
Resp.78	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
Resp.79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Resp.80	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	1	4	1	4	4
Resp.81	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
Resp.82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Resp.83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Resp.84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	4	1	4	4
Resp.85	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4
Resp.86	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp.87	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	1	4	1	4	4
Resp.88	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Resp.89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Resp.90	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
Resp.91	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	1	5	1	4	4
Resp.92	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp.93	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
Resp.94	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5
Resp.95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Resp.96	5	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Resp.97	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4
Resp.98	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	2	4	2	5	5
Resp.99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Resp.100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4