



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL HONDA KUSUMA MOTOR TAJUR**

Skripsi

Dibuat Oleh:

Desy Puspita Handayani
021114005

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
MEI 2018**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL HONDA KUSUMA MOTOR TAJUR**

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.,MM.,CA)~~

Ketua Program Studi

(Herdiyana, SE.,MM)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL HONDA KUSUMA MOTOR TAJUR**

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari: Selasa, Tanggal 22 / Mei / 2018

Desy Puspita Handayani
021114005

Menyetujui,
Dosen Penilai



(Hj. Dra. Sri Hartini, MM)

Ketua Komisi Pembimbing



(Bukti Ginting, SE., MM)

Anggota Komisi Pembimbing



(Sri Hidajati Ramdani, SE., MM)

ABSTRAK

DESY PUSPITA HANDAYANI, 021114005. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur”. Dibawah bimbingan Ketua Komisi Pembimbing Bapak BUKTI GINTING dan Anggota Komisi Pembimbing Ibu SRI HIDAJATI RAMDANI, 2018.

Dengan semakin dibutuhkannya perbaikan jasa service semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis. Sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yang beralamatkan di Jl. Raya Tajur No.92 Ciawi-Bogor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif (eksploratif), dengan menggunakan data primer dan data sekunder dengan jumlah 100 responden, Kemudian metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, korelasi Rank Spearman, koefisien determinasi, uji hipotesis koefisien korelasi yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dinilai sangat baik. Dimana, hasil dari koefisien korelasi Rank Spearman adalah 0,452. Dan hasil uji hipotesis koefisien korelasi membuktikan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,0162 > 1,6605$). Dengan demikian hasil hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur” tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan, kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak.,MM.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Herdiyana, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Bukti Ginting, SE.,MM selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta bantuannya kepada penulis.
4. Ibu Sri Hidajati Ramdani, SE.,MM selaku anggota komisi pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Rusmanto, Ibu Aisyah dan Adik saya Noer Risma Novita Rizki yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik materi maupun segala doa sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan jurusan manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
7. Bapak Sutopo selaku Kepala Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur
8. Ilham Hervino Putra selaku Front Desk Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur
9. Muhammad Reza yang sudah men-*support* selama pengerjaan proposal ini.
10. Teman-teman 4 sold 1 single yaitu : Azizah Choirunnisa, Tiara Herlina Agustina, Eka Rahmah, Oktaviani Saputri.
11. Sahabat saya diantaranya Choirunnisa Fajriyati, Erlina Tanjung, dan Patmawati.
12. Teman satu bimbingan Yuniar Lestari, Dhea Hartanty, Retno Dewi Wulandari, Lola Yuliana, Isna Rahmah, Elsa Ayu Rini , Heni Noprianti.
13. Semua teman-teman angkatan 2014 seluruh teman-teman kelas A yang selalu memberikan semangat dan doa.
14. Teman-teman konsentrasi Manajemen Pemasaran 2017 yang telah memberikan semangat dan masukan untuk penulis.
15. Sege nap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi

kesempurnaan dan acuan dalam penyusunan skripsi dan juga karya penelitian dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Bogor, Mei 2018

Desy Puspita Handayani

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1. Fungsi dan Tujuan Pemasaran	9
2.1.2. Orientasi Perusahaan Terhadap Pasar	10
2.2. Bauran Pemasaran dan unsur-unsurnya.....	10
2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.1. Karakteristik Pelayanan Jasa	12
2.3.2. Dimensi- Dimensi Kualitas Jasa	13
2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1. Pengertian Harapan Pelanggan	16
2.4.2. Model Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.3. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.4.4. Menarik dan Mempertahankan Pelanggan	20
2.4.5. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	23
2.5.1. Penelitian Sebelumnya	23
2.5.2. Kerangka Pemikiran	25
2.6. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Objek Penelitian	27
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	27
3.4. Operasionalisasi Variabel	28
3.5. Metode Penarikan Sampel	29

3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Pre Test, Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.8.	Metode Analisis	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	40
4.1.2.	Kegiatan Usaha	40
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	41
4.2.	Karakteristik Responden	43
4.3.	Pembahasan	48
4.3.1.	Hasil Penerapan Kualitas Pelayanan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.....	72
4.3.2.	Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.....	99
4.3.3.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	102
4.4.	Interpretasi Hasil Penelitian	104
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	105
5.2.	Saran	106
	DAFTAR PUSTAKA	107
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Pesaing Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	2
Tabel 2	Jumlah Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	3
Tabel 3	Data Jumlah Kritik dan Saran Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	4
Tabel 4	Jumlah Keluhan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur ..	5
Tabel 5	Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 6	Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 7	Jumlah Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	29
Tabel 8	Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	31
Tabel 9	Uji Validitas Tingkat Kinerja	31
Tabel 10	Uji Validitas Tingkat Harapan	33
Tabel 11	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	34
Tabel 12	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	35
Tabel 13	Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 14	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 15	Usia Responden	44
Tabel 16	Pekerjaan Responden	45
Tabel 17	Pendapatan Responden	46
Tabel 18	Frekuensi Kedatangan Servis Tahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	47
Tabel 19	Pernyataan Responden Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	48
Tabel 20	Hasil Tanggapan Responden.....	49
Tabel 21	Pernyataan Responden Peralatan servis yang dimiliki lengkap	49
Tabel 22	Hasil Tanggapan Responden.....	50
Tabel 23	Pernyataan Responden Penampilan karyawan yang rapi (berseragam).....	50
Tabel 24	Hasil Tanggapan Responden.....	51
Tabel 25	Pernyataan Responden Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	51
Tabel 26	Hasil Tanggapan Responden.....	52
Tabel 27	Pernyataan Responden Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	52
Tabel 28	Hasil Tanggapan Responden	53
Tabel 29	Pernyataan Responden Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	53
Tabel 30	Hasil Tanggapan Responden.....	54
Tabel 31	Pernyataan Responden Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik.....	54
Tabel 32	Hasil Tanggapan Responden.....	55
Tabel 33	Pernyataan Responden Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki.....	55

Tabel 34	Hasil Tanggapan Responden	56
Tabel 35	Pernyataan Responden Kesiediaan karyawan membantu pelanggan ..	56
Tabel 36	Hasil Tanggapan Responden	57
Tabel 37	Pernyataan Responden Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah.....	57
Tabel 38	Hasil Tanggapan Responden	58
Tabel 39	Pernyataan Responden Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	58
Tabel 40	Hasil Tanggapan Responden	59
Tabel 41	Pernyataan Responden Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan.....	59
Tabel 42	Hasil Tanggapan Responden	60
Tabel 43	Pernyataan Responden Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan.....	60
Tabel 44	Hasil Tanggapan Responden	61
Tabel 45	Pernyataan Responden Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	61
Tabel 46	Hasil Tanggapan Responden	62
Tabel 47	Pernyataan Responden Para karyawan bengkel ini sopan dan santun.....	62
Tabel 48	Hasil Tanggapan Responden	63
Tabel 49	Pernyataan Responden Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	63
Tabel 50	Hasil Tanggapan Responden	64
Tabel 51	Pernyataan Responden Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel.....	64
Tabel 52	Hasil Tanggapan Responden	65
Tabel 53	Pernyataan Responden Kenyamanan tempat menunggu.....	65
Tabel 54	Hasil Tanggapan Responden	66
Tabel 55	Pernyataan Responden Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan	66
Tabel 56	Hasil Tanggapan Responden	67
Tabel 57	Pernyataan Responden Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan	67
Tabel 58	Hasil Tanggapan Responden	68
Tabel 59	Pernyataan Responden Bengkel ini memahami keinginan pelanggan.....	68
Tabel 60	Hasil Tanggapan Responden	69
Tabel 61	Pernyataan Responden Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan.....	69
Tabel 62	Hasil Tanggapan Responden	70
Tabel 63	Pernyataan Responden Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	70
Tabel 64	Hasil Tanggapan Responden	71

Tabel 65	Pernyataan Responden Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan.....	71
Tabel 66	Hasil Tanggapan Responden.....	72
Tabel 67	Hasil Penerapan Kualitas Pelayanan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	72
Tabel 68	Pernyataan Responden Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	75
Tabel 69	Hasil Tanggapan Responden.....	76
Tabel 70	Pernyataan Responden Peralatan servis yang dimiliki lengkap	76
Tabel 71	Hasil Tanggapan Responden.....	77
Tabel 72	Pernyataan Responden Penampilan karyawan yang rapi (berseragam).....	77
Tabel 73	Hasil Tanggapan Responden.....	78
Tabel 74	Pernyataan Responden Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	78
Tabel 75	Hasil Tanggapan Responden.....	79
Tabel 76	Pernyataan Responden Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	79
Tabel 77	Hasil Tanggapan Responden.....	80
Tabel 78	Pernyataan Responden Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	80
Tabel 79	Hasil Tanggapan Responden.....	81
Tabel 80	Pernyataan Responden Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik.....	81
Tabel 81	Hasil Tanggapan Responden.....	82
Tabel 82	Pernyataan Responden Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki.....	82
Tabel 83	Hasil Tanggapan Responden.....	83
Tabel 84	Pernyataan Responden Ketersediaan karyawan membantu pelanggan..	83
Tabel 85	Hasil Tanggapan Responden.....	84
Tabel 86	Pernyataan Responden Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah.....	84
Tabel 87	Hasil Tanggapan Responden.....	85
Tabel 88	Pernyataan Responden Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan.....	85
Tabel 89	Hasil Tanggapan Responden.....	86
Tabel 90	Pernyataan Responden Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	86
Tabel 91	Hasil Tanggapan Responden.....	87
Tabel 92	Pernyataan Responden Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	87
Tabel 93	Hasil Tanggapan Responden.....	88
Tabel 94	Pernyataan Responden Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat.....	88
Tabel 95	Hasil Tanggapan Responden.....	89
Tabel 96	Pernyataan Responden Para karyawan bengkel ini sopan dan	

	santun.....	89
Tabel 97	Hasil Tanggapan Responden	90
Tabel 98	Pernyataan Responden Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	90
Tabel 99	Hasil Tanggapan Responden	91
Tabel 100	Pernyataan Responden Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel.....	91
Tabel 101	Hasil Tanggapan Responden	92
Tabel 102	Pernyataan Responden Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan	92
Tabel 103	Hasil Tanggapan Responden	93
Tabel 104	Pernyataan Responden Kenyamanan tempat menunggu.....	93
Tabel 105	Hasil Tanggapan Responden	94
Tabel 106	Pernyataan Responden Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan	94
Tabel 107	Hasil Tanggapan Responden	95
Tabel 108	Pernyataan Responden Bengkel ini memahami keinginan pelanggan.....	95
Tabel 109	Hasil Tanggapan Responden	96
Tabel 110	Pernyataan Responden Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan.....	96
Tabel 111	Hasil Tanggapan Responden	97
Tabel 112	Pernyataan Responden Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	97
Tabel 113	Hasil Tanggapan Responden	98
Tabel 114	Pernyataan Responden Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan.....	98
Tabel 115	Hasil Tanggapan Responden	99
Tabel 116	Hasil tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.....	99
Tabel 117	Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	17
Gambar 2	Proses Penanganan Keluhan	19
Gambar 3	Proses Pengembangan Pelanggan	21
Gambar 4	Konstelasi Penelitian	26
Gambar 3	Kurva Pengujian Hipotesis	39
Gambar 6	Struktur Organisasi Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur	41
Gambar 7	Grafik Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 8	Grafik Usia Responden	44
Gambar 9	Grafik Pekerjaan Responden	45
Gambar 10	Grafik Pendapatan Responden.....	46
Gambar 11	Grafik Frekuensi Kedatangan Servis Pertahun.....	47
Gambar 12	Kurva Uji Hipotesis	102

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan
- Lampiran 3 Surat Keterangan
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Coding Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di zaman modern sekarang ini, seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Banyak perusahaan melakukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan. Suatu perusahaan tidak hanya dituntut untuk menciptakan produk yang berkualitas baik tetapi harus dapat menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam upaya yang dilakukan agar perusahaan dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda tentunya.

Kendaraan merupakan kebutuhan sekunder yang dibutuhkan oleh setiap orang di Indonesia sebagai alat transportasi. Dengan berbagai jenis produk kendaraan yang ditawarkan oleh perusahaan otomotif kepada masyarakat. Sebagai masyarakat yang belum mempunyai kendaraan, memiliki kendaraan merupakan suatu kebutuhan yang dapat dipenuhi sebagai alat transportasi dengan harga kendaraan yang canggih dan aman dengan harga yang terjangkau juga dapat memudahkan dalam aktivitas sehari-hari dan sebagian dari mereka mungkin berfikir akan lebih efektif dan efisien jika menggunakan sepeda motor dibandingkan dengan menggunakan kendaraan umum.

Setiap produsen kendaraan bermotor memiliki strategi masing-masing dalam menghadapi persaingan salah satunya dengan peningkatan pelayanan pada pelanggan baik pelayanan yang berupa pelayanan pra-jual, saat transaksi dan purna jual. Oleh karena itu dalam melaksanakan aktivitas penjualannya perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam menciptakan dan meningkatkan pembelian pelanggan terhadap produk tersebut.

Banyak yang dapat kita ketahui bahwa produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tidak mungkin dapat mencari sendiri pembeli atau pelanggannya. Oleh karena itu produsen dalam kegiatan pemasaran produk dan jasanya harus membutuhkan pelanggan dalam menyalurkan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Salah satunya dapat dilakukan oleh produsen dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya.

Dalam konsep pemasaran, kepuasan pelanggan merupakan suatu keharusan, sehingga proses pemasaran tidak hanya berhenti pada transaksi penjualan. Lebih dari itu, salah satu hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh produsen adalah pemberian pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada pelanggan setelah transaksi penjualan yang dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk yang ditawarkan atau pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada pelanggan terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional. Pelayanan purna jual dilaksanakan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan pelanggan, menjaga hubungan baik, menjalin kerja sama dengan pelanggan, dan menciptakan loyalitas pelanggan itu sendiri. Pelayanan purna jual memiliki beberapa unsur yaitu : garansi, penyediaan aksesoris, pelayanan pemeliharaan dan perbaikan, dan fasilitas dan perlengkapan.

Dengan semakin dibutuhkan jasa servis semakin disadari bahwa kualitas jasa dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Dengan dilakukannya pelayanan yang baik pasti berdampak bagi pelanggan karena hasil mereka puas atas pelayanannya, bahkan mereka akan datang kembali jika akan melakukan pemeliharaan sepeda motornya.

Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan banyaknya pelanggan setiap bengkel menawarkan keunggulan mutu pelayanan. Pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan pihak bengkel dengan pelayanan yang mereka harapkan. Maka dari itu banyak pengusaha membuka peluang usaha yang menawarkan jasa servis kendaraan bermotor yaitu bengkel, dengan berupa pelayanan dalam bidang jasa servis yaitu: menawarkan keunggulan harga yang terjangkau, tempat tunggu yang bersih dan nyaman, kualitas hasil servis yang baik hingga menawarkan garansi servis maupun servis gratis setelah melakukan beberapa kali service pada tempat itu. Berikut data pesaing Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dalam hal sesama bengkel Honda yaitu :

Tabel 1.
Data Pesaing Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur
Tahun 2018

No	Pesaing	Lokasi	Radius
1	PT.Setia Anugrah Motor (PT.SAM)	Jl.Raya Wangun No.385 Ciawi	3 km
2	Ahass Adimitra	Jl.Raya Tajur No.29	1 km

Sumber : Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, 2018

Dapat dilihat dari tabel di atas data pesaing Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yaitu bengkel Honda PT.Setia Anugrah Motor (PT.SAM) yang berada pada radius 3 km dari lokasi Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, dan Ahass Adimitra yang berada pada radius 1 km dari lokasi Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan perbaikan serta perawatan mesin motor Honda yang ada di Kota Bogor, selain melayani pelanggan dalam hal perbaikan dan perawatan mesin sepeda motor, tetapi juga menjual produk sepeda motor Honda dengan berbagai kategori motor. Pelayanan tambahan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yang diberikan kepada pelanggan yaitu, *service visit* (service di rumah pelanggan), *Safety check* (pengecekan gratis).

Tabel 2.
Jumlah Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor
Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan
1	2015	12.381	68
2	2016	11.355	58
3	2017	9.736	83
Jumlah Pelanggan		33.472	206
Rata-rata Jumlah Pelanggan		11.157	

Sumber : Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, 2018

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur mengalami penurunan jumlah pelanggan, dengan sangat dibutuhkan jasa bengkel namun jumlah pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur justru makin berkurang. Dapat dilihat pada tabel di atas jumlah pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dari tahun 2015-2017 selalu mengalami penurunan, dari tahun 2015-2016 mengalami penurunan sebesar 1.026 pelanggan, dari tahun 2016-2017 mengalami penurunan sebesar 1.619 pelanggan. Dapat diketahui penyebab kurang jumlah pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur karena mempunyai masalah terhadap pelayanan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, maka terjadilah penurunan jumlah pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yang melakukan jasa service karena adanya ketidakpuasan pelanggan.

Tabel 3.
Data Jumlah Kritik dan Saran Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur
Tahun 2015-2017

No	Keterangan	Jumlah Keluhan			Target Keluhan
		2015	2016	2017	
1	Januari	6	5	6	5
2	Februari	5	4	7	5
3	Maret	5	5	8	5
4	April	7	7	8	5
5	Mei	7	6	7	5
6	Juni	8	4	8	5
7	Juli	4	4	7	5
8	Agustus	4	5	6	5
9	September	6	4	7	5
10	Oktober	6	4	6	5
11	November	5	5	6	5
12	Desember	5	5	7	5
Jumlah		68	58	83	60

Sumber : Kotak kritik dan saran Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, 2018

Dari tabel 3 dapat dilihat jumlah keluhan yang diperoleh dari kotak kritik dan saran yang ada di Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur pada tahun 2015-2016 mengalami penurunan sebesar 10 keluhan, dan pada tahun 2016-2017 meningkatnya keluhan sebesar 25 keluhan, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yang merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. Keluhan yang diberikan pelanggan pada umumnya cukup beraneka macam keluhan tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung terhadap kinerja perusahaan, sehingga kemampuan dalam mengetahui keluhan pelanggan harus dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu sebelumnya peneliti melakukan wawancara awal kepada 30 pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur untuk mengetahui lebih jelas keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan keluhan pelanggan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

Tabel 4.
Keluhan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

No	Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
1.	Kebersihan lingkungan sekitar bengkel yang kurang diperhatikan	12	40%
2.	Suku cadang yang tersedia terkadang kurang lengkap/tersedia	7	23%
3.	Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan	6	20%
4.	Pelayanan yang diberikan kurang cepat	3	10%
5.	Kurangnya kompeten dalam menjalankan tugas	2	7%
Jumlah		30	100%

Sumber : Wawancara di Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, 2018

Dari tabel di atas, sebanyak 12 orang atau 40% mengatakan bahwa kebersihan lingkungan sekitar bengkel yang kurang diperhatikan. Sebanyak 7 orang atau 23% bahwa suku cadang yang tersedia terkadang kurang lengkap/tersedia. Sebanyak 6 orang atau 20% mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Sebanyak 3 orang atau 10% mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang cepat. Dan sebanyak 2 orang atau 7% mengatakan bahwa kurangnya kompeten dalam menjalankan tugas.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pelanggan. Fokus pada kepentingan pelanggan merupakan hal yang baik dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan bergantung pada ada tidaknya pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan, sehingga penting artinya pelayanan bagi sebuah perusahaan jasa.

Konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan usaha. Karena apabila pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan. Pelanggan yang sangat puas akan percaya dan berkomitmen terhadap jasa, maka akan lebih mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang.

Perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang terpenting yang harus dicapai perusahaan untuk mendapatkan nilai tersendiri dari pelanggannya. Beberapa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh produsen terjadi karena sekarang ini pelanggan sudah mulai kritis dalam keputusan untuk

melakukan perawatan sepeda motornya pada tempat jasa perbaikan/bengkel sepeda motor sehingga harapan pelanggan dapat tercapai.

Dari hasil ketidakpuasan pelanggan atau keluhan yang di dapatkan oleh pelanggan yaitu salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dengan cara menanggapi keluhan pelanggan justru itu poin tersendiri bagi perusahaan agar bisa belajar dari kesalahan agar pelayanan bisa tingkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada dibengkel agar pelanggan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 176) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa pelayanan bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian pelayanan dan dukungan secara optimal kepada pelanggan. Pemberian pelayanan dan dukungan yang optimal itu dapat diberikan kepada pelanggan melalui pemberian pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama dibengkel, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan pemberian saran-saran perawatan mesin kepada pelanggan.

Masalah banyak sering terjadi di bengkel pada umumnya. Banyak keluhan dengan ketidakpuasan pelanggan maka hal ini dapat harus diperhatikan agar tidak terulang lagi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur pada tahun 2015-2017 diduga fasilitas dan pelayanan yang diberikan pada kenyataannya tidak cukup memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan berdampak pada meningkatnya keluhan pelanggan dari banyaknya keluhan yang melebihi standarisasi yang ditentukan oleh perusahaan yang akhirnya membuat adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan terhadap kepuasan.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis mencoba merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga permasalahan yang ada dapat diselesaikan atau terpecahkan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.
2. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.
3. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan antara lain:

1. Kegunaan Teoritik

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan tambahan pengetahuan dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dalam dunia nyata mengenai manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada lokasi yang diteliti, yang dapat berguna bagi pengambilan keputusan manajemen dan usaha oleh perusahaan dan pihak eksternal yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

Pemasaran melibatkan banyak individu dan organisasi dalam situasi yang berbeda. Akan tetapi, semuanya sama yaitu melibatkan satu atau lebih individu atau organisasi dengan membujuk orang lain untuk melakukan sesuatu. Pemasaran dalam pengertiannya yang paling luas, barangkali didefinisikan sebagai semua kegiatan yang dirancang untuk mendorong dan mengelola suatu pertukaran untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan kita. Adapun pendapat menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Mullins, Walker & Boyd dalam Fandy Tjiptono (2009 : 6) pemasaran adalah proses sosial yang mencakup aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk memungkinkan individu dan organisasi mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain dan untuk mengembangkan relasi pertukaran berkesinambungan.

Menurut *American Marketing Association* (AMA) dalam Kotler dan Keller (2013 : 27) menyatakan bahwa : “Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya”.

Menurut Stanton dalam Basu Swastha (2016 : 4) mengatakan bahwa pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli tentang pemasaran dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan proses sosial dalam mencakup aktivitas yang diperlukan untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Definisi manajemen pemasaran merupakan alat analisis, perencanaan, dan penerapan segala sesuatu yang terjadi di pasar dan alat analisis perilaku konsumen yang dinamis. Oleh karena itu diperlukan manajemen pemasaran yang baik dan efektif agar perusahaan dapat mencapai tujuan. Berikut ini merupakan beberapa pengertian manajemen pemasaran menurut para ahli :

Menurut William J. Shultz (196 : 160) yang dikutip Buchari Alma (2013 : 130) menyatakan bahwa : “*Marketing management is the planning, direction and control of the enters marketing activity of a firm or division of a firm*”.

Artinya : Manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Basu Swastha (2016 : 4) menyatakan bahwa: Manajemen Pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kotler dan Keller (2013 : 27) mengemukakan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan membutuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli 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.

2.1.1. Fungsi dan Tujuan Pemasaran

Pemasaran merupakan kegiatan memasarkan barang atau jasa umumnya kepada masyarakat, dan khususnya kepada pembeli potensial. Karena pemasaran memiliki peranan penting atau fungsi yang signifikan dalam keberlanjutan sebuah perusahaan atau organisasi bisnis.

Menurut Deliyanti Oentoro (2012 : 3) fungsi pemasaran adalah :

1. Fungsi Pertukaran

Dengan pemasaran pembeli dapat membeli membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (barter) untuk dipakai sendiri atau dijual kembali.

2. Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk. Produk di angkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak terjadi kekurangan saat dibutuhkan.

3. Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktifitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara lain pengurangan resiko, pembiayaan pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk. Secara umum tujuan pemasaran adalah untuk menjual dan memasarkan produk baik barang maupun jasa kepada konsumen agar konsumen terpenuhi keinginan dan kebutuhannya. Tujuan pemasaran adalah mengenal dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk yang dijual akan cocok sesuai

dengan keinginan pelanggan, sehingga produk tersebut dapat terjual dengan sendirinya.

Menurut Buchari Alma (2013 : 10) menjelaskan ada dua elemen penting dalam tujuan pemasaran, yaitu :

1. Untuk mencari keseimbangan pasar, antara pasar pembeli dan penjual, mendistribusikan barang dan jasa dari daerah surplus ke daerah minus, dari produsen ke pelanggan, dari pemilik barang dan jasa ke calon pelanggan.
2. Tujuan pemasaran yang utama ialah memberi kepuasan kepada pelanggan. Tujuan pemasaran bukan komersial atau mencari laba, tetapi memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.1.2. Orientasi Perusahaan Terhadap Pasar

Menurut Kotler dan Keller (2015 : 58) ada lima konsep pemasaran dalam melaksanakan orientasi pasar manajemen yaitu :

1. Konsep produksi yang menyatakan bahwa tugas manajemen adalah meningkatkan efisiensi produksi dan menurunkan harga. Konsep ini mempunyai anggapan bahwa pelanggan akan menyukai produk yang harganya rendah.
2. Konsep produk yang menyatakan bahwa tugas manajemen adalah menyediakan produk berkualitas tinggi. Konsep ini mempunyai anggapan bahwa pelanggan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan fitur inovatif yang terbaik karena itu hanya diperlukan sedikit usaha promosi.
3. Konsep penjualan yang menyatakan bahwa pelanggan tidak akan membeli produk organisasi kecuali organisasi mengadakan penjualan dalam skala besar dan usaha promosi. Konsep ini mempunyai anggapan bahwa pelanggan menyukai produk yang di promosikan secara terus-menerus.
4. Konsep pemasaran yang menyatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan target pasar dan menghantarkan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dari pesaing.
5. Konsep pemasaran berwawasan sosial ini menyatakan bahwa menghasilkan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan sosial jangka panjang adalah kunci untuk mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi tanggung jawabnya.

2.2. Bauran Pemasaran dan Unsur-Unsurnya

Pemasaran saat ini mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan dimana telah terjadi perubahan dalam suatu lingkungan bisnis yang menyebabkan perusahaan harus selalu menyesuaikan strategi. Strategi ini

digunakan agar keadaan suatu perusahaan akan menjadi lebih baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Pemasaran membutuhkan suatu program atau rencana pemasaran dalam melaksanakan kegiatannya guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Program pemasaran tersebut terdiri dari sejumlah keputusan tentang bauran alat pemasaran disebut bauran pemasaran yang lebih dikenal dengan *marketing mix*. Bauran pemasaran juga merupakan kebijakan yang digunakan pada perusahaan untuk mampu memasarkan produknya dan mencapai keuntungan.

Menurut Kotler dalam Hurriyanti dan Ratis (2010 : 25) mengungkapkan sebagai berikut: “Bauran pemasaran adalah sekumpulan alat pemasaran (*marketing mix*) yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran”.

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 41) bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.

Dalam kegiatan pemasaran suatu perusahaan barang atau jasa perlu mengkombinasikan unsur-unsur bauran pemasaran (*marketing mix*). Untuk perusahaan yang bergerak dibidang barang, *marketing mix* dikenal dengan istilah 4P (*product, price, place, promotion*) seperti yang telah dijelaskan diatas. Sedangkan untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa, *marketing mix* dikombinasikan menjadi 7P yaitu dengan tambahan unsur 3P, menurut Tjiptono (2014 : 40) tersebut adalah:

1. Produk (*product*) merupakan bentuk penawaran organisasi jasa yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Harga (*pricing*) keputusan bauran harga berkenaan dengan kebijakan strategik dan taktikal, seperti tingkat harga struktur diskon, syarat pembayaran, dan tingkat diskriminasi harga di antara berbagai kelompok pelanggan.
3. Promosi (*Promotion*) bauran promosi tradisional meliputi berbagai metode untuk mengkomunikasikan manfaat jasa kepada pelanggan potensial dan aktual.
4. Tempat (*Place*) keputusan distribusi menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan potensial.
5. Orang (*people*) merupakan unsur vital dalam bauran pemasaran. Dalam industri jasa, setiap orang merupakan “*part-time marketer*” yang tindakan dan perilakunya memiliki dampak langsung pada output yang diterima pelanggan. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa (terutama yang tingkat kontaknya dengan pelanggan tinggi) harus jelas menentukan apa yang diharapkan dari setiap karyawan dalam interaksinya dengan pelanggan.

6. Bukti fisik (physical evidence)

Karakteristik intangible pada jasa menyebabkan pelanggan potensial tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsi. Oleh karena itu, salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran adalah upaya mengurangi tingkat resiko tersebut dengan jalan menawarkan bukti fisik dari karakteristik jasa.

7. Proses (process)

Proses produksi atau operasi merupakan faktor paling penting bagi pelanggan. Pelanggan restoran misalnya, sangat terpengaruh oleh cara staf melayani mereka dan lamanya menunggu selama proses produksi. Berbagai isu muncul sehubungan dengan batas antara produsen dan konsumen dalam hal alokasi fungsi-fungsi produksi.

2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam menilai kualitas jasa dengan cara pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara konsisten. Adapun definisi kualitas pelayanan menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Lovelock & Wright (2007 : 96) Kualitas jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 59) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono (2012 : 157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman Berry dan Zeitzmal dalam Rambat Lupiyoadi (2014 : 181) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan para pelanggan atau pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat diukur dengan seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa mampu memenuhi harapan pelanggan atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diinginkan dan dapat diterima oleh pelanggan.

2.3.1. Karakteristik Pelayanan Jasa

Jasa memiliki berbagai karakteristik yang dapat mempengaruhi perencanaan strategi program pemasaran. Klasifikasi dalam jasa membantu untuk membatasi dan mengoptimalkan dari suatu industri jasa itu sendiri, sehingga tidak hanya memberikan pemahaman akan kebutuhan dan perilaku konsumen secara lebih baik saja tetapi mengetahui jenis usaha jasa lebih baik dan membuat pelayanan lebih optimal.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012 : 223) terdapat empat point karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)
Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, di dengan atau dicium sebelum jasa tersebut telah diterima.
2. Bervariasi (*Variability*)
Jasa bersifat non standart dan sangat variable. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandart, pada kualitas pelayann jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersbut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.
3. Tidak dapat dipisahkan (*Insenparability*)
Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi pelanggan di dalamnya.
4. Tidak dapat disimpan (*Pershability*)
Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang terwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011 : 37) karakter dari *service* atau jasa adalah sebagai berikut :

1. Intangibility
Tidak berwujud secara fisik, jasa tidak dapat disentuh, dilihat ataupun didengar, namun hanya daat dialami.
2. Heterogeneity
Hasil dari sebuah jasa sangat bervariasi. Apabila dilakukan atau disampaikan oleh orang yang berbeda saja akan mengeluarkan hasil yang berbeda.
3. Insenparability
Pelanggan dan proses penyampaian jasa tidak dapat dipisahkan. Jasa hanya akan tersampaikan apabila ada konsumen yang bersangkutan.
4. Pershability
Jasa tidak bertahan lama, juga tidak dapat diinventoris, disimpan, dikembalikan, ataupun dijual kembali karena hanya terjadi saat dialami.

2.3.2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Valerie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman dalam Lovelock (2011 : 154) mengemukakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, diantaranya:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Danang Sunyoto (2012 : 77) terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan diantaranya :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
Meliputi lokasi, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya, akurat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*)
Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan dan sifat yang dimiliki mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kemampuan atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
5. Empati (*Emphaty*)
Yaitu kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen dan memahami kebutuhan untuk para pelanggan.

Menurut Gunawan Adisaputro (2014 : 189) mengidentifikasi ada lima determinan (penentu) tentang kualitas jasa. Kelima determinan berikut akan menentukan tingkat kepuasan konsumen serta kualitas jasa suatu perusahaan, yakni :

1. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan jasa yang ditawarkan perusahaan untuk berkinerja sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Sensitifitas memberikan tanggapan (*Responsiviness*), yaitu penyedia jasa untuk membantu pelanggannya mencari cara penyelesaian bagi permasalahan yang mereka hadapi, apakah mereka cukup tanggap atau tidak.
3. Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan yang bersifat hormat dari para personil penyedia jasa dan kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan diri pihak pengguna jasa. Kepastian seperti ini timbul bilamana pengguna jasa meyakini kemampuan teknis dan fungsional dari personil penyedia jasa yang bila perlu dibuktikan dengan sertifikasi mereka serta kompetensi mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi

pengguna jasa. Untuk keperluan itu manajemen perlu melatih dan meng-up date pengetahuan dan kemampuan teknis para penyedia jasa.

4. Empati (Emphaty), yaitu kesediaan personil penyedia jasa untuk selalu memberikan perhatian secara khusus dan individual pada setiap pengguna jasa. Sifat empati ini perlu dibangkitkan terus menerus melalui kegiatan pemasaran internal dalam bentuk pelatihan-pelatihan, workshop, dan peningkatan keterlibatan personalia non marketing terhadap tugas utama yang menjadi beban para pemasar. Dengan empati personil non marketing mampu memberikan kontribusi untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa yang merupakan tujuan utama kegiatan pemasaran.
5. Berbagai peralatan/perlengkapan yang berwujud (Tangible), yaitu integritas maupun bonafiditas dari penyedia jasa juga dapat ditimbulkan melalui penampakan dari berbagai fasilitas fisik (gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan personalia yang berkualifikas, dan bahan-bahan komunikasi seperti brosur dan pamflet. Semua itu akan mempengaruhi evaluasi penggunaan jasa apakah lembaga penyedia jasa memang dapat dipercaya. Hal ini akan mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan memilih lembaga penyedia jasa yang akan digunakan.

2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Namun dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan, agar pelanggan bisa terpuaskan agar organisasi dapat meningkatkan keuntungannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 176) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011 : 74) Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan yang dapat dikonsumsi oleh pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 301) Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Howard & Sheth dalam buku Fandy Tjiptono (2014 : 353) Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah respon atau penilaian dari pelanggan atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan pelanggan tersebut.

2.4.1. Pengertian Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008 : 27) mengatakan bahwa harapan konsumen yakni : “Perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya”.

Adapun faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan.

Zethami,et,al (1993) dalam Ali Hasan (2008 : 62) mengemukakan bahwa “harapan konsumen terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh faktor *enduring service intensif, transitory service intensif, personal needs, perceived service alternative, self-perceived service roles, situational factors* dan *positive word of mouth*”.

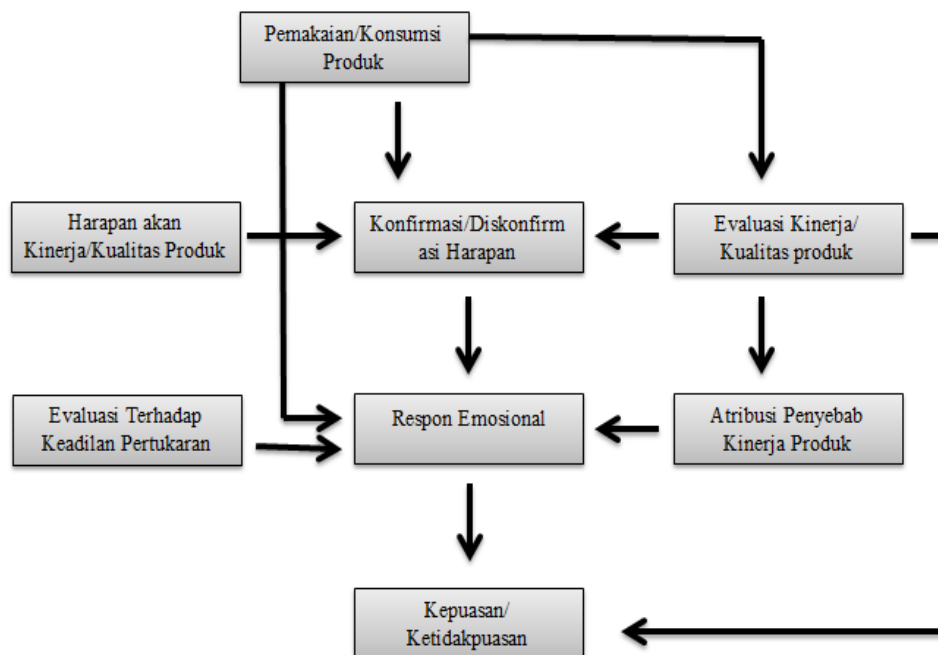
1. *Enduring service intensif*
Merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap produk jasa.
2. *Transitory service intensif*
Merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.
3. *Personal needs*
Kebutuhan fisik, sosial dan psikologis yang dirasakan seseorang akan menjadi dasar bagi kesejahteraannya yang sekaligus akan menentukan harapannya.
4. *Perceived service alternative*
Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika pelanggan memiliki beberapa alternative, maka harapannya cenderung semakin besar.
5. *Self-perceived service roles*
Persepsi pelanggan tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya, pelanggan terlibat dalam proses pemberian jasa.
6. *Situational factors*
Merupakan segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Positive word of mouth*

Bersumber dari orang lain yang terpercaya (para ahli, teman, keluarga dan publikasi media massa) lebih cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan sering mengalami kesulitan mengevaluasi jasa yang belum dirasakan sendiri.

Jadi bisa disimpulkan dari definisi dari beberapa ahli bahwa harapan pelanggan merupakan keinginan dari kebutuhan pelanggan terhadap produk jasa yang digunakan.

2.4.2. Model Kepuasan Pelanggan



Gambar 1.

Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan

Sumber: Mowen dalam Fandy Tjiptono (2014:354)

The Expectancy Disconfirmation Model yang dikembangkan Mowen and Minor (1995) adalah model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan : yaitu merupakan dampak perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian/konsumsi dengan yang kinerja sesungguhnya yang diperoleh oleh pelanggan. Faktor-faktor yang membentuk perasaan puas atau tidak puas digambarkan dalam The Expectancy Disconfirmation Model seperti yang ditampilkan pada Gambar di atas.

Dalam model pada Gambar pelanggan diasumsikan pertama kali mengkonsumsi produk tersebut Berdasarkan pengalaman itu, pelanggan mengevaluasi kinerja produk secara keseluruhan. Penilaian kinerja suatu produk terkait dengan tingkat mutu dari produk. Persepsi mengenai mutu produk ini dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap kinerja produk. Proses evaluasi terjadi pada saat pelanggan membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Berdasarkan hasil evaluasi ini, pelanggan akan memperoleh emosi yang bersifat positif, negatif atau netral tergantung apakah harapannya terkonfirmasi atau tidak. Respon emosional ini merupakan masukan dalam membentuk persepsi kepuasan atau ketidakpuasan secara keseluruhan. Sebagai tambahan, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan juga dipengaruhi oleh hasil evaluasi terhadap nilai dari proses pertukaran. Dari atribut-atribut yang menghasilkan mutu atau kinerja dari suatu produk juga memengaruhi sikap puas atau tidak puas.

2.4.3. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pelanggan pada perusahaan. Berikut menurut : Menurut Kotler, et al. dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016 : 219) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan , yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survey kepuasan pelanggan.

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

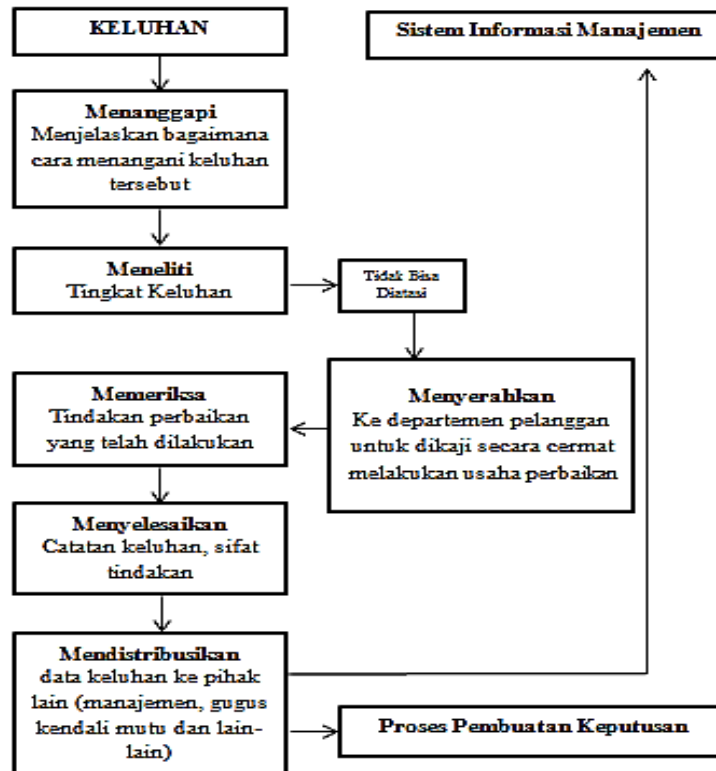
Salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi langsung dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Tetapi karyawan atau staff tersebut tidak boleh tahu bahwa mereka sedang dinilai oleh atasan mereka karena apabila mereka mengetahui maka hasil penilaian akan menjadi biasa.

3. *Lost Customer Analysis*

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

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.



Sumber : Fandy Tjiptono, 2011

Gambar 2.
Proses Penanganan Keluhan

Adapun teknik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler (1994 : 42) dalam buku J. Supranto (2012 : 397) teknik mengukur kepuasan pelanggan dengan metode survei dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. *Directly report satisfaction*, yaitu menanyakan tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan perusahaan baik secara keseluruhan maupun secara khusus, yang akan memperoleh jawaban mulai sangat tidak puas sampai dengan puas, yang kemudian disajikan dalam bentuk data diagram.
2. *Derived dissatisfaction*, yaitu dengan menerima partisipasi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan saat ini dan ditanyakan bagaimana seharusnya menurut mereka.
3. *Problem analysis*, yaitu menanyakan apa yang menjadi masalah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan sekaligus meminta usulan mereka sebagai bahan koreksi di masa mendatang.

4. *Importance / Performace ratings*, yaitu menanyakan para pelanggan mengenai tingkat kepentingan tiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyajikan tiap pelayanan tersebut.

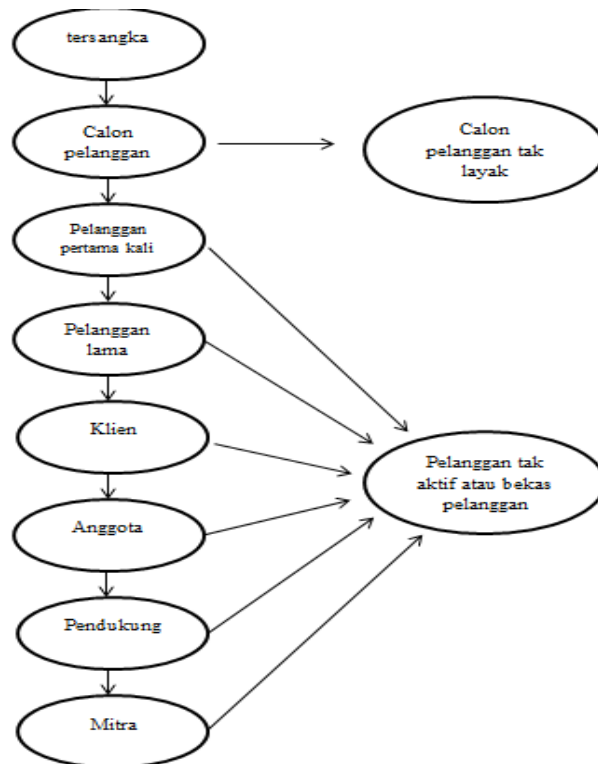
2.4.4. Menarik dan Mempertahankan Pelanggan

Sekarang lebih banyak perusahaan mengakui pentingnya memuaskan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan yang kurang puas menetapkan modal relasi pelanggan. Jika perusahaan dijual, perusahaan yang membeli tidak hanya harus membayar pabrik dan perlengkapan serta nama merek, melainkan juga basis pelanggan yang diserahkan, jumlah dan nilai pelanggan yang akan melakukan bisnis dengan perusahaan baru. Menurut Kotler dan Keller (2009, 193) disini ada beberapa fokus menarik yang penting untuk mempertahankan pelanggan:

1. Mendapatkan pelanggan baru bisa menghabiskan biaya lima kali lebih besar dari pada biaya yang tercakup dalam memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada.
2. Rata-rata perusahaan kehilangan 10% dari pelanggannya setiap tahun.
3. Pengurangan 5% tingkat peralihan pelanggan dapat meningkatkan laba sebesar 25% sampai 85%, tergantung pada industri.
4. Angka laba pelanggan cenderung meningkat selama masa hidup pelanggan yang bertahan.

Gambar 4 merupakan langkah-langkah utama dalam proses menarik dan mempertahankan pelanggan. Yang menjadi titik awal adalah setiap orang yang bisa dibayangkan akan membeli produk atau jasa (dicurigai). Dari situ perusahaan menetapkan calon pelanggan yang paling mungkin, yang diharapkan menjadi pelanggan pertama, dan kemudian menjadi pelanggan yang membeli ulang, dan kemudian menjadi klien, orang-orang yang diperlakukan perusahaan secara sangat istimewa dan dipahami secara penuh. Tantangan berikutnya adalah mengubah klien menjadi anggota dengan memulai program keanggotaan yang menawarkan manfaat kepada pelanggan yang bergabung dan kemudian menjadi pendukung, yaitu pelanggan yang secara bergairah merekomendasikan perusahaan dan produk serta jasanya kepada orang lain. Tantangan terakhir adalah mengubah pendukung menjadi mitra. Pemasar dapat dicirikan dengan dinamika pembelian yang panjang mereka dan seberapa mudah dan seringnya pelanggan dapat masuk dan keluar.

1. Pasar yang sudah didapatkan secara permanen.
2. Pasar retensi sederhana, pelanggan dapat hilang secara permanen setelah setiap periode.
3. Pasar migrasi pelanggan, pelanggan bisa datang dan pergi.



Gambar 3.

Proses Pengembangan Pelanggan

Sumber : Kotler dan Keller (2009, 193)

Sedangkan menurut Kotler (2009 : 55) untuk menarik dan mempertahankan pelanggan atau memperoleh pelanggan dituntut keterampilan yang cukup adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan petunjuk, yaitu perusahaan mengembangkan iklan dan memajangkannya di media yang akan mencapai calon-calon pelanggan yang baru.
2. Pengkualifkasian petunjuk, yaitu mengkualifikasi orang yang dicurangi yang benar-benar merupakan calon yang baik, dan tugas itu dilakukan dengan mewawancarai mereka, memeriksa keadaan keuangan mereka dan lainnya.
3. Pengkorvesian pelanggan, yaitu melakukan presentasi, menjawab keberatan-keberatan menegosiasi syarat-syarat penjualan yang bersifat final.

Dengan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan-perusahaan merasa perlu untuk mempertahankan pelanggannya. Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, antara lain adalah :

1. Memberikan potongan harga kepada pelanggan setia.

2. Memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak akan beralih ke pesaing.

Kata pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat menurut Berry dan Parasumaran dalam J.Supranto (2011 : 236) ada tiga pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu:

1. Pendekatan I adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.
Misalnya : perusahaan penerbangan mengadakan program untuk pelanggannya yang sering terbang dengan berbagai fasilitas dan kemudahan.
2. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial antara perusahaan dengan pelanggan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih pribadi sifatnya.
3. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.

Pemasaran yang didasarkan pada hubungan dengan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan. Perusahaan harus memutuskan seberapa banyak pemasaran berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat pemasaran biasa, reaktif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

2.4.5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan.

Menurut Scaars (1991) dalam Fandy Tjiptono (2008 : 41) “Strategi pelayanan adalah menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan upaya besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior”.

Menurut Fandy Tjiptono (2008, 40), terdapat beberapa strategi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. *Relationship Marketing*
Strategi dimana transaksi pertukaran antara pelanggan dan perusahaan berkelanjutan, tidak berakhir setelah pembelian pertama.
2. *Superior Customer Service*
Strategi dimana perusahaan menerapkan/menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan lainnya.
3. *Unconditional Guarantees*
Strategi dimana perusahaan memberikan jaminan kualitas produk yang ditawarkan.
4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efisien

Pengelola jasa akan mengetahui hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan saat ini, penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya, karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan lebih baik.

Mayantoko (2013) dalam Gerson (2012 : 61) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kecepatan pelayanan; dilihat dari kecepatan memberikan tanggapan, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
2. Keramahan karyawan; dilihat dari perilaku sopan santun, tutur kata, penampilan yang menarik.
3. Pengetahuan karyawan; mampu menjelaskan dengan memuaskan, memberikan advokasi dan alternative solusi.
4. Jumlah pelayanan yang tersedia; yaitu rasio-rasio tempat pelayanan dengan yang dilayani atau rasio jumlah aparat dengan yang dilayani.
5. Tampilan formalitas; dilihat dari ketersediaan sarana pendukung, kerapihan dan kenyamanan tempat kerja.

2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Berfikir

2.5.1. Penelitian Sebelumnya

Tabel 5.
Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Lukman Nur Hakim (2011)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasaki Motor Ninja (Studi Kasus CV.Kawasaki Motorave Talang, Bogor)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil interpretas dari matrik IPA (Kuadran A). 1. Servis atau pelayanan yang diberikan mekanik sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan standar servis, 2. Petugas dapat memberikan informasi yang akurat, 3. Leta yang mudah dijangkau (strategis). Hasil perhitungan customer satisfaction index, maka didapatkan hasil dari atribut kualitas pelayanan dari bengkel motorave adalah sebesar 77,84%, artinya tingkat kepuasan total berada pada 0,66-0,80 yang berarti pelanggan telah puas

			terhadap kinerja yang dilakukan oleh bengkel motorave.
2	Mitior dan Karona Cahya Susena (2013)	Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor di Kaur Utara Kabupaten Kaur	Hasil penelitian korelasi Rank Spearman memiliki korelasi sebesar 0,701. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,482 > 1,672$). Dengan demikian hasil hipotesis adalah H_0 ditolak H_a diterima. Artinya pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan Bengkel Candra Motor di Kaur Utara Kabupaten Kaur. Jadi terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Candra Motor di Kaur Utara Kabupaten Kaur.
3	Yuli Septiani (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Honda Harika Motor Bogor	Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 105 orang. Metode penarikan sampel menggunakan teknik non-probability sampling, metode analisis menggunakan korelasi product moment dengan SPSS 19, dan uji hipotesis koefisien korelasi. Hasil Pengujian Hipotesis membuktikan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,782 > 1,659$) artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Harika Motor.

2.5.2. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

Jasa merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam jangka waktu tertentu yang akan membawa hasil pada penerimanya dan juga baik berupa nilai tambah.

Agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan, maka perusahaan jasa (bengkel) harus mengenali dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan merupakan fokus utama dalam bisnis, karena tanpa pelanggan perusahaan tidak bisa memperoleh profit untuk menjalankan usahanya. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah hal penting untuk perusahaan. Disini pelanggan menjadi faktor penentu hasil sebuah pelayanan. Pelanggan dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan pelanggan setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan pelanggan tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya. Dan maka itu menimbulkan rasa senang bagi pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, hendaknya memiliki cara-cara tersendiri dalam menarik minat pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Menurut Lovelock (2011:154) mengemukakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, diantaranya:

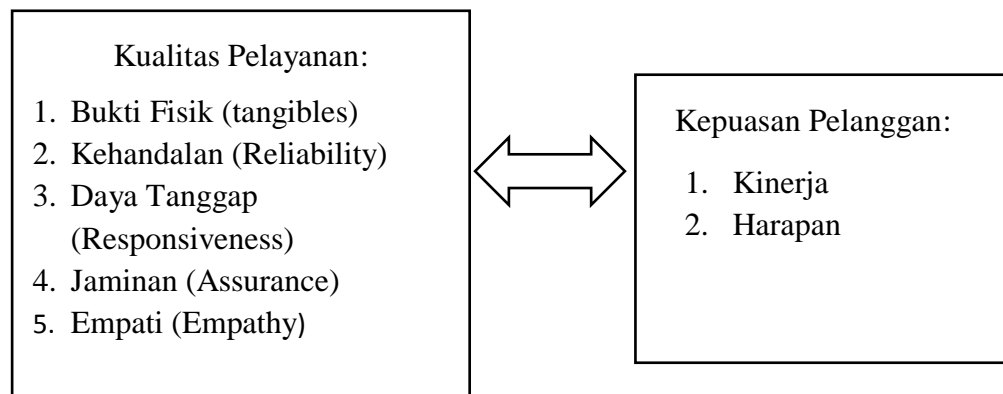
1. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 176) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang memakainya dan keinginan untuk menggunakan jasa tersebut berulang-ulang dan akan semakin besar dan bertambah atau menjadi royal.

Jika harapan pelanggan ini sesuai dan dapat dirasakan oleh pelanggan bahkan dapat mempunyai harapan yang sudah pasti pelanggan merasa puas. Sedangkan bila yang di alami oleh pelanggan tidak sesuai yang diharapkan , maka pelanggan tidak merasa puas. Karena banyak faktor salah satu nya pelayanan yang tidak ramah, dan tidak cepat tanggap apa yang diinginkan oleh pelanggan, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak akan merasa puas.

Konstelasi Penelitian dapat dilihat dalam gambar berikut ini :



Gambar 4.
Konstelasi penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

1. Penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur cukup baik.
2. Tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur cukup puas.
3. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif eksploratif* dengan metode penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistic kuantitatif.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsitivenes*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dan kepuasan pelanggan dengan indikator kinerja, harapan.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat dyads karena dalam penelitian ini terdapat dua unit yang di analisis yaitu pelanggan bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dan pihak Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa servis yang bertempat di Jalan Raya Tajur No.92 Ciawi-Bogor.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang dikumpulkan berupa :

1. Data internal organisasi yang meliputi visi, misi, dan tujuan organisasi, struktur organisasi, sumber daya manusia secara kualitatif dan kuantitatif, dan kegiatan fungsional organisasi.
2. Data eksternal organisasi meliputi keadaan pesaing, dan keadaan ekonomi-sosial.

Pengumpulan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang isinya berupa data teori pendukung organisasi. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari laporan perusahaan atau literatur yang dimiliki oleh perusahaan, baik data internal maupun data eksternal.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 6.
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan
Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik (tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan tidak merasa diuntungkan oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia bengkel ini 2. Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman 3. Peralatan servis yang dimiliki lengkap 4. Penampilan karyawan yang rapi (berseragam) 5. Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau 	Ordinal
	2.Kehandalan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan 2. Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan 3. Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik 4. Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki 5. Kesiapan karyawan membantu pelanggan 	Ordinal
	3.Daya Tanggap (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah 2. Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan 3. Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan 4. Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan 5. Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat 	Ordinal
	4.Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para karyawan bengkel ini sopan dan santun 2. Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan 3. Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel 4. Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan 5. Kenyamanan tempat menunggu 	Ordinal
	5.Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan pelayanan untuk semua pelanggan 2. Bengkel ini memahami keinginan pelanggan 3. Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan 4. Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik 5. Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan 	Ordinal
Kepuasan Pelanggan	1.Kinerja	Tingkat Kinerja	Ordinal
	2. Harapan	Tingkat Harapan	

3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin teliti. Dalam penentuan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan : n = Ukuran sampel
 N = Ukuran Populasi
 e = Tingkat kesalahan yang ditolerir (1%, 5%, 10%)

Metode penarikan sampel ini menggunakan populasi pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dalam kurun waktu 3 tahun adalah 33.472 pelanggan , dari total jumlah pelanggan tersebut diambil rata-rata setiap tahun sehingga mendapatkan angka 11.157 pelanggan.

Tabel 7.
 Jumlah Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor
 Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2015	12.381
2	2016	11.355
3	2017	9.736
Jumlah Pelanggan		33.472
Rata-rata Jumlah Pelanggan		11.157

Sumber : Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, 2018

Dengan menggunakan rumus slovin dan dikarenakan tingkat populasi yang besar dan agar efektif penulis hanya mengambil sampel dari rata-rata setiap tahun dengan cara pengambilan sampelnya menggunakan tingkat kesalahan 10%. Perhitungannya sebagai berikut :

N = 11.157
 E = 0,1 (10%)

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

$$n = \frac{11.157}{1 + 11.157 (0.1)^2}$$

n = 99,11 → 100 Pelanggan

Metode penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian adalah dengan cara penarikan sampel tidak berpeluang (non probability sampling) dengan metode *Accidental/convenience sampling*, yaitu menentukan sampel secara kebetulan, dimana responden yang diambil adalah orang-orang yang secara kebetulan dijumpai atau diingat oleh peneliti.

3.6 Metode Pengambilan 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 pelayanan Bengkel Kusuma Motor Tajur.
2. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang berwenang atau berkepentingan yaitu dengan pelanggan Bengkel Kusuma Motor Tajur.
3. Kuesioner teknik yang digunakan dalam riset lapangan ini dengan memberikan kuisisioner tertentu atau angket yang berisikan sejumlah pertanyaan yang tertulis guna mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau tentang hal-hal yang diketahuinya mengenai pelayanan jasa yang dilakukan Bengkel Kusuma Motor Tajur dengan tingkat kepuasan mereka.
4. Pengumpulan data sekunder yang dilakukan secara manual dengan memfotocopy buku atau literature atau laporan dari perusahaan dan mengumpulkan data dengan mengunduh (mendownload) media on line internet berupa data dari media massa cetak atau website resmi perusahaan, atau data dari internet.

3.7. Pre Test, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas

1. Peneliti melakukan *pre-test* untuk memberikan informasi mengenai pemahaman responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Jika ditemukan kalimat yang kurang dipahami maka peneliti akan mengubah dan melakukan perbaikan atas pertanyaan tersebut. Selain itu, melalui *pre-test* diharapkan dapat melihat dan memperkirakan arah hasil penelitian secara dini. *Pre-test* dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 responden yang memiliki karakteristik sama dengan responden utama, yaitu responden/pelanggan yang sedang berada di lokasi penelitian.
2. Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya sebuah alat uji yaitu kuesioner. Validitas mengukur ketetapan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Penulis menggunakan program computer dengan SPSS. Taraf signifikan yang digunakan sebesar 5%. Pengambilan keputusannya adalah jika r hitung $>$ r tabel maka butir dari pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan, jika r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.

Untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan program SPSS. Untuk lebih jelasnya berikut ini pengujian yang peneliti lakukan :

Jumlah sampel = 30

Jumlah pertanyaan = 25

Setiap Pertanyaan akan dinilai dengan bobot tertinggi diberi nilai 5 sedangkan nilai yang terkecil 1 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 8.
Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas	1
Tidak Baik/ Tidak Puas	2
Cukup Baik/ Cukup Puas	3
Baik/Puas	4
Sangat Baik/ Sangat Puas	5

Koefisien validitas 25 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan, dibandingkan dengan nilai kritis korelasi Pearson untuk taraf nyata α 5% dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, yakni $DF = N - 2$ ($30 - 2$) = 0.361. Jika nilai Corrected Item-Total Correlation > r-tabel (0.361) maka atribut pertanyaan dinyatakan valid, sebaliknya jika < r-tabel (0.361) maka atribut pertanyaan tidak valid. Hasil uji validitas atribut-atribut pertanyaan kuesioner kualitas pelayanan terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan dengan menggunakan SPSS versi 23 sebagai berikut:

Tabel 9.
Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
Bukti fisik (Tangibles) >0,361			
1	Pelanggan tidak merasa diuntungkan oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia bengkel ini	>0,224	Tidak Valid
2	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	>0,399	Valid
3	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	>0,507	Valid
4	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	>0,494	Valid
5	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	>0,411	Valid

Kehandalan (Reliability) >0,361			
6	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	>0,400	Valid
7	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	>0,661	Valid
8	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	>0,457	Valid
9	Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki	>0,456	Valid
10	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	>0,614	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness) >0,361			
11	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	>0,626	Valid
12	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	>0,604	Valid
13	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	>0,392	Valid
14	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	>0,600	Valid
15	Para karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat	>0,366	Valid
Jaminan (Assurance) >0,361			
16	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	>0,565	Valid
17	Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	>0,450	Valid
18	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	>0,436	Valid
19	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara meyakinkan kepada pelanggan	>0,636	Valid
20	Kenyamanan tempat tunggu	>0,387	Valid
Empati (Empathy) >0,361			
21	Keadilan pelayanan untuk semua pelanggan	>0,391	Valid
22	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	>0,574	Valid
23	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	>0,393	Valid
24	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan	>0,435	Valid
25	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	>0,577	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada $n=30$ r-tabel 0,361. Maka hasil pengujian validitas instrumen pada tabel diatas menunjukkan dari 25 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan, terdapat 1 butir atribut tidak valid dan 24 butir atribut valid.

Tabel 10.
Uji Validitas Tingkat Harapan

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
Bukti fisik (Tangibles) >0,361			
1	Pelanggan tidak merasa diuntungkan oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia bengkel ini	>0,208	Tidak Valid
2	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	>0,442	Valid
3	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	>0,427	Valid
4	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	>0,680	Valid
5	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	>0,442	Valid
Kehandalan (Reliability) >0,361			
6	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	>0,427	Valid
7	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	>0,680	Valid
8	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	>0,452	Valid
9	Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki	>0,497	Valid
10	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	>0,617	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness) >0,361			
11	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	>0,625	Valid
12	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	>0,583	Valid
13	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	>0,378	Valid
14	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	>0,589	Valid
15	Para karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat	>0,384	Valid
Jaminan (Assurance) >0,361			
16	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	>0,568	Valid
17	Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	>0,439	Valid
18	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	>0,410	Valid
19	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara meyakinkan kepada pelanggan	>0,635	Valid
20	Kenyamanan tempat tunggu	>0,376	Valid
Empati (Empathy) >0,361			
21	Keadilan pelayanan untuk semua pelanggan	>0,422	Valid
22	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	>0,550	Valid
23	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	>0,408	Valid
24	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan	>0,427	Valid
25	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	>0,581	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada $n=30$ r-tabel 0,361. Maka hasil pengujian validitas instrumen pada tabel diatas menunjukkan dari 25 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan, terdapat 1 butir atribut tidak valid dan 24 butir atribut valid.

3. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan responden dalam memberikan jawaban. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran berulang, akan menghasilkan hasil yang sama. Pengujian dilakukan dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini :

Tabel 11.
Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
Bukti fisik (Tangibles) >0,6			
1	Pelanggan tidak merasa diuntungkan oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia bengkel ini	>0,896	Reliabel
2	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	>0,890	Reliabel
3	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	>0,887	Reliabel
4	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	>0,888	Reliabel
5	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	>0,890	Reliabel
Kehandalan (Reliability) >0,6			
6	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	>0,890	Reliabel
7	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	>0,884	Reliabel
8	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	>0,889	Reliabel
9	Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki	>0,889	Reliabel
10	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	>0,886	Reliabel
Daya Tanggap (Responsiveness) >0,6			
11	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	>0,885	Reliabel
12	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	>0,885	Reliabel
13	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	>0,890	Reliabel
14	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	>0,885	Reliabel

15	Para karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat	>0,891	Reliabel
Jaminan (Assurance) >0,6			
16	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	>0,886	Reliabel
17	Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	>0,889	Reliabel
18	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	>0,890	Reliabel
19	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara meyakinkan kepada pelanggan	>0,884	Reliabel
20	Kenyamanan tempat tunggu	>0,890	Reliabel
Empati (Empathy) >0,6			
21	Keadilan pelayanan untuk semua pelanggan	>0,891	Reliabel
22	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	>0,886	Reliabel
23	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	>0,890	Reliabel
24	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan	>0,889	Reliabel
25	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	>0,886	Reliabel

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan uji reliabilitas, diketahui bahwa dari 25 atribut pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan pada indikator tingkat kinerja, memiliki nilai kritis korelasi pearson sebesar 0,6 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya.

Tabel 12.
Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria
Bukti fisik (Tangibles) >0,6			
1	Pelanggan tidak merasa diuntungkan oleh fasilitas-fasilitas yang tersedia bengkel ini	>0,900	Reliabel
2	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	>0,893	Reliabel
3	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	>0,893	Reliabel
4	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	>0,887	Reliabel
5	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	>0,893	Reliabel
Kehandalan (Reliability) >0,6			
6	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	>0,893	Reliabel
7	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	>0,887	Reliabel
8	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	>0,892	Reliabel
9	Perubahan positif pada sepeda motor setelah	>0,891	Reliabel

	diperbaiki		
10	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	>0,889	Reliabel
Daya Tanggap (Responsiveness) >0,6			
11	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	>0,888	Reliabel
12	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	>0,889	Reliabel
13	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	>0,893	Reliabel
14	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	>0,889	Reliabel
15	Para karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat	>0,894	Reliabel
Jaminan (Assurance) >0,6			
16	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	>0,889	Reliabel
17	Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	>0,892	Reliabel
18	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	>0,894	Reliabel
19	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara meyakinkan kepada pelanggan	>0,887	Reliabel
20	Kenyamanan tempat tunggu	>0,893	Reliabel
Empati (Empathy) >0,6			
21	Keadilan pelayanan untuk semua pelanggan	>0,893	Reliabel
22	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	>0,890	Reliabel
23	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	>0,893	Reliabel
24	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan	>0,893	Reliabel
25	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	>0,889	Reliabel

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan uji reliabilitas, diketahui bahwa dari 25 atribut pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan pada indikator tingkat harapan, memiliki nilai kritis korelasi pearson sebesar 0,6 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya.

3.8. Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk memberikan kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Persentase metode analisis deksriptif menggunakan rumus sebagai berikut:

Tanggapan Total Responden:

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tetinggi Responden}} \times 100 \%$$

2. Koefisien Korelasi Spearman Rank

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif hubungan kausal serta data yang diambil bersifat ordinal atau rangking, maka analisa yang digunakan untuk pengujian yaitu menggunakan metode analisa kolerasi Rank Spearman.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

- r_s = Koefisien Korelasi Rank Spearman
- d_i = Perbedaan ranking antara pasangan data
- \sum = Notasi jumlah
- n = Jumlah data

Setelah dihitung koefisien korelasi, maka dilakukan interpretasi koefisien korelasi tersebut.

Tabel 13.

Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017 : 231)

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui nilai presentase yang menunjukkan sejauh mana hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang telah diuji melalui analisis kolerasi. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien kolerasi

4. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah nyata atau tidak kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi sebagai berikut :

a) Hipotesis Statistik

Ho : $\rho \leq 0$ = tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Ha : $\rho > 0$ = ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

b) Mencari t_{tabel}

c) Mencari t_{hitung} dengan rumus :

$$t_{hitung} = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-(r_s)^2}}$$

Keterangan :

r_s = Korelasi Rank Spearman

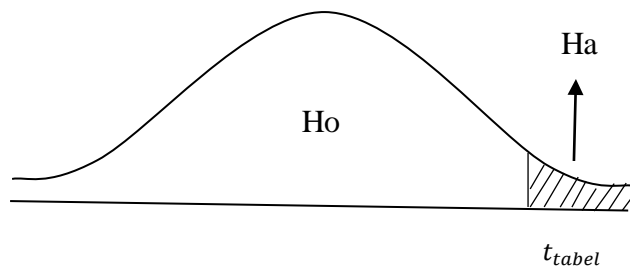
n = Jumlah Sampel

Menentukan Ho diterima atau Ho ditolak berdasarkan hasil pengujian dengan kriteria.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kurva Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi



Gambar 5
Kurva Pengujian Hipotesis

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Bengkel Honda Kusuma Motor merupakan bengkel resmi sepeda motor Honda yang bergerak dibidang jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor Honda beserta perlengkapan perbaikannya seperti suku cadang motor.

Bengkel ini didirikan pertama kali pada tahun 1996 oleh Ibu Heny, sekaligus pemilik. Namun pada pertengahan tahun 2000 Kusuma Motor di kelola oleh Bapak Raurent. Bapak Raurent tidak lain adalah suami dari Ibu Heny. Namun tidak lama kemudian dealer Kusuma Motor pernah mendapatkan penghargaan JOURNEY OF GREATNESS pada tahun 2001 dari DAYA ADICIPTA MOTORA selaku main dealer Honda Jawa Barat. Selain itu Kusuma Motor mempunyai presentasi dibidang H2 (AHASS/BENGGKEL) dengan mendapatkan juara ketiga dalam pelatihan mekanik tingkat 1 pada tahun 2002. Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur beralamat Jalan Raya Tajur No.92 Ciawi-Bogor.

Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur memiliki 9 orang dalam hal mengenai bengkel. Yang terdiri dari kepala bengkel 1 orang, kepala mekanik 1 orang, mekanik 4 orang, service advisor (SA) 1 orang, front desk (FD) 1 orang dan kasir 1 orang.

4.1.2. Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha di Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur yaitu memberikan pelayanan berupa servis berupa servis kendaraan. Adapun jenis servis yang diberikan antara lain :

A. Layanan Servis

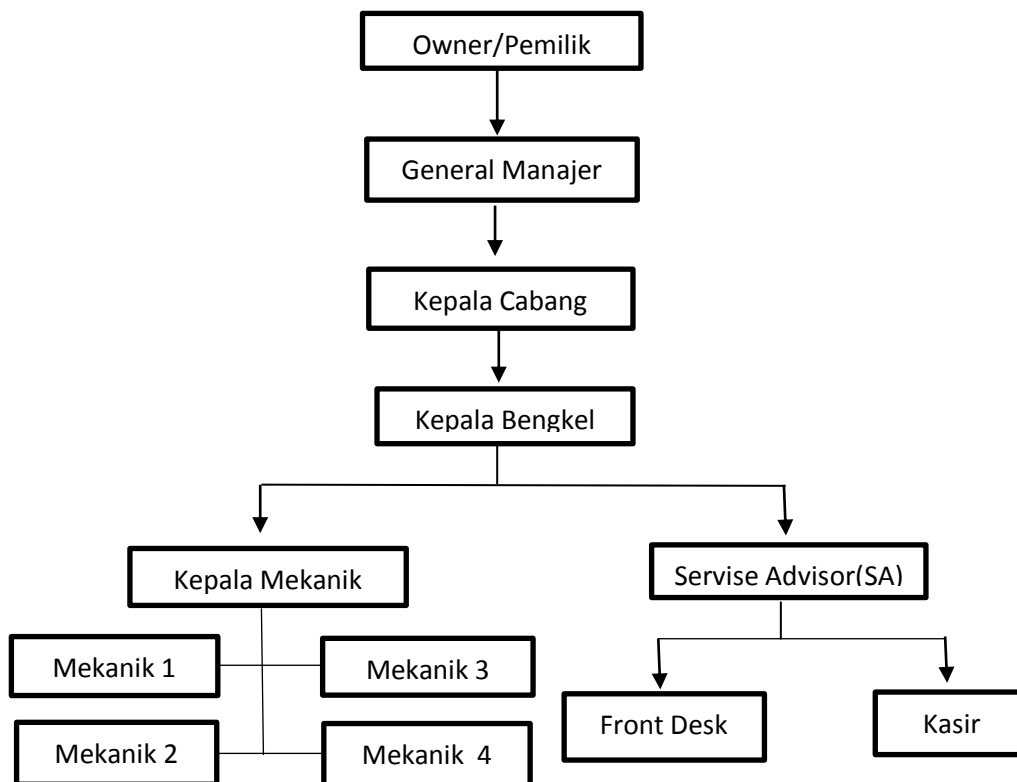
- Servis Ringan
- Servis Berat
- Reparasi Tabrakan
- Stroom Accu (Gratis)
- Booking Servis
- Konsultasi Teknik

B. Penyediaan Suku Cadang

Beberapa suku cadang di sediakan lengkap di Bengkel Ahass Kusuma Motor Tajur, antara lain :

- a. Honda Genuine Parts
 - Oli Federal Ultratec
 - Busi
 - Kanvas Rem Tromol & Cakram
 - Ban Luar & Dalam
- b. Accecoris part
- c. Tools part
 - Intelligent Charger Battery

4.1.3. Struktur Organisasi Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur



Gambar 6.

Struktur Organisasi Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Uraian tugas dari struktur organisasi di Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Owner/Pemilik Bengkel

Sebagai penanam modal sekaligus pimpinan dimana memegang kekuasaan penuh, wewenang dan tanggung jawab atas bengkel tersebut.

2. General Manajer (HRD)

Yang mengelola sumber daya manusia yang ada diperusahaan, mulai dari tugas perencanaan yang sering disebut perencanaan SDM, rekrutmen dan

seleksi atau pengembangan, manajemen kinerja sering disebut performance management, dan yang mengatur dalam proses benefit ataupun gaji karyawan.

3. Kepala Cabang
 - a. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
 - b. Meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan.
4. 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 untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian perform bengkel serta kepuasan pelanggan.
 - b. Mengontrol persediaan suku cadang di gudang bengkel sesuai dengan target service rate.
 - c. Mengevaluasi pelaksanaan sistem prosedur bengkel.
5. Kepala Mekanik
 - a. Bertanggung jawab kepada pemilik bengkel atas hasil yang diperoleh.
 - b. Mengawasi jalannya bengkel baik dari segi manajemen maupun dari segi kualitas mekanik
 - c. Terjun langsung kelapangan ketika terjadi ketidakpuasan kepada pelanggan.
6. Mekanik
 - a. Merawat dan memperbaiki sepeda motor pelanggan yang masuk ke bengkel
 - b. Memberikan kualitas terbaik dalam melakukan service motor
 - c. Memberikan penjelasan kepada pelanggan tentang kerusakan-kerusakan yang terjadi pada sepeda motor pelanggan.
7. Service Advisor
 - a. Melayani pelanggan yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
 - b. Memasukan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
 - c. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
8. Front Desk
 - a. Menyambut pelanggan yang datang ke bengkel dan membuat WO (Work Order).

- b. Mencatat keluhan-keluhan yang ada pada sepeda motor pelanggan.
 - c. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai harga service dan harga sparepart
 - d. Membuat nota penjualan dan pembelian setiap terjadi transaksi
 - e. Mencatat data pelanggan
 - f. Membuat laporan pembelian, persediaan barang, dan melaporkannya kepada kepala mekanik
9. Kasir
Bertugas mencatat dan menerima pembayaran dari pelanggan.

4.2. Karakteristik Responden

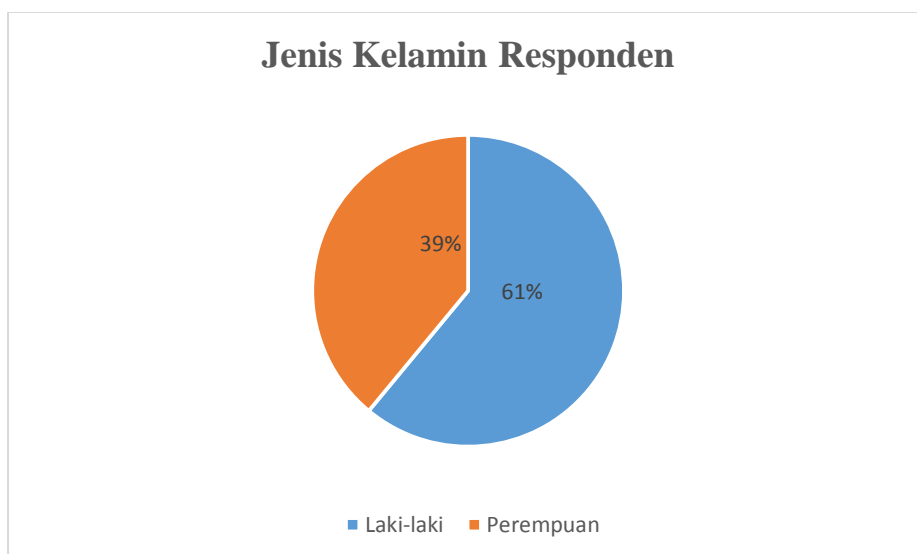
Dalam penelitian ini menggunakan lima kriteria, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan dan frekuensi kedatangan servis per tahun. Berikut ini adalah hasil karakteristik responden pada pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur sebanyak 100 responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 14
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	61	61
2	Perempuan	39	39
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Diolah, 2018



Gambar 7.
Grafik Jenis Kelamin Responden

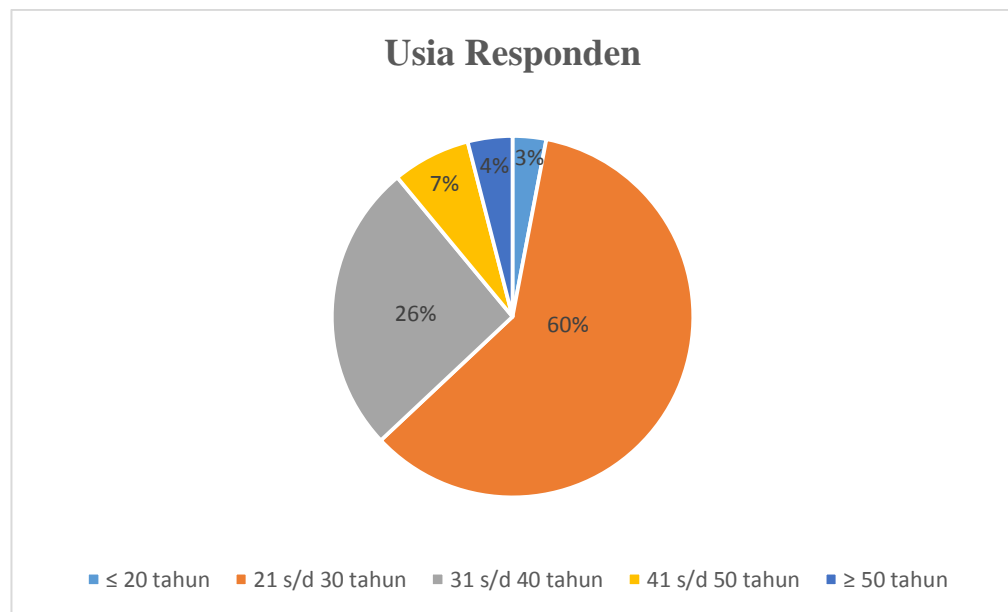
Berdasarkan tabel dan grafik jenis kelamin responden dapat dilihat bahwa jenis kelamin laki-laki paling banyak sebesar 61% atau sebanyak 61 responden dibanding responden perempuan yang hanya sebesar 39% atau sebanyak 39 responden. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan responden, yaitu responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan.

2. Usia Responden

Tabel 15
Usia Responden

No	Usia responden	Jumlah	Presentase(%)
1	≤ 20 tahun	3	3
2	21 s/d 30 tahun	60	60
3	31 s/d 40 tahun	26	26
4	41 s/d 50 tahun	7	7
5	≥ 50 tahun	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : Data Diolah, 2018



Gambar 8.

Grafik Usia Responden

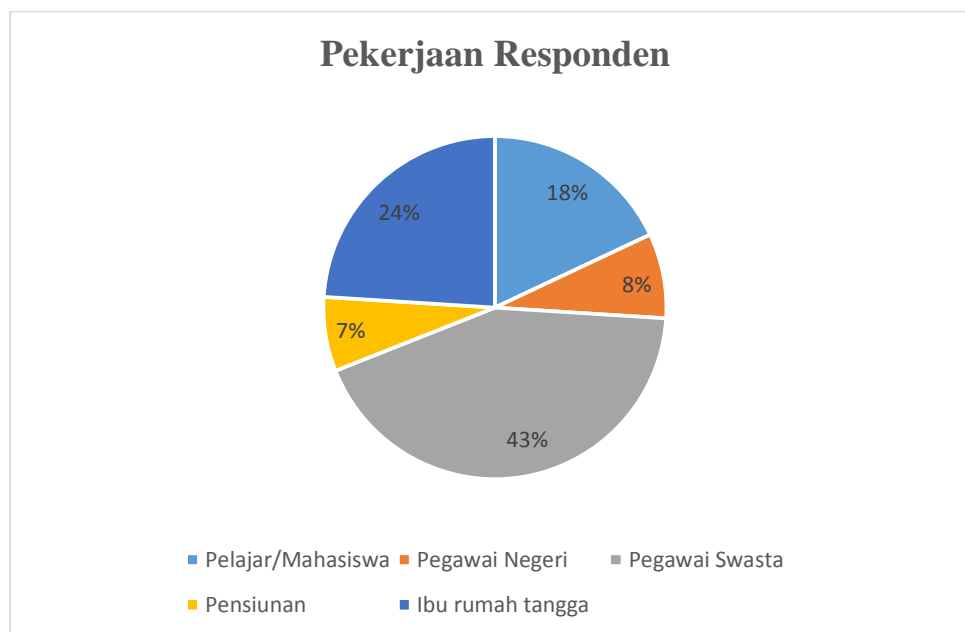
Berdasarkan tabel dan grafik usia responden dapat dilihat bahwa responden yang berusia 21 s/d 30 tahun paling banyak dari keseluruhan responden yaitu sebanyak 60% atau sebanyak 60 responden, lalu pada usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 26% atau sebanyak 26 responden, lalu pada usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 7% atau sebanyak 7 responden, lalu pada usia ≥ 50 tahun sebanyak 4% atau sebanyak 4 responden dan pada usia ≤ 20 tahun sebanyak 3% atau sebanyak 3 responden. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden sebagian besar telah berusia 21 s/d 30 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 16
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
1	Pelajar/Mahasiswa	18	18
2	Pegawai Negeri	8	8
3	Pegawai Swasta	43	43
4	Pensiunan	7	7
5	Ibu rumah tangga	24	24
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Diolah, 2018



Gambar 9.
Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel dan grafik pekerjaan responden dapat dilihat bahwa pekerjaan responden paling banyak sebesar 43% atau sebanyak 43 responden dalam kategori pegawai swasta, lalu pada pekerjaan ibu rumah tangga sebesar 24% atau sebanyak 24 responden, lalu pada pelajar/mahasiswa sebesar 18% atau sebanyak 18 responden, lalu pada pegawai negeri sebesar 8% atau sebanyak 8 responden, dan pada kategori pensiunan sebesar 7% atau sebanyak 7 responden. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan responden, responden dalam kategori pegawai swasta yang mempunyai nilai paling tertinggi.

4. Pendapatan Responden

Tabel 17
Pendapatan Responden

No	Pendapatan (Rp)	Jumlah	Persentase(%)
1	< Rp.3.000.000	15	15
2	Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	25	25
3	Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000	40	37
4	> Rp.5.000.000	20	20
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Diolah, 2018



Gambar 10.
Pendapatan Responden

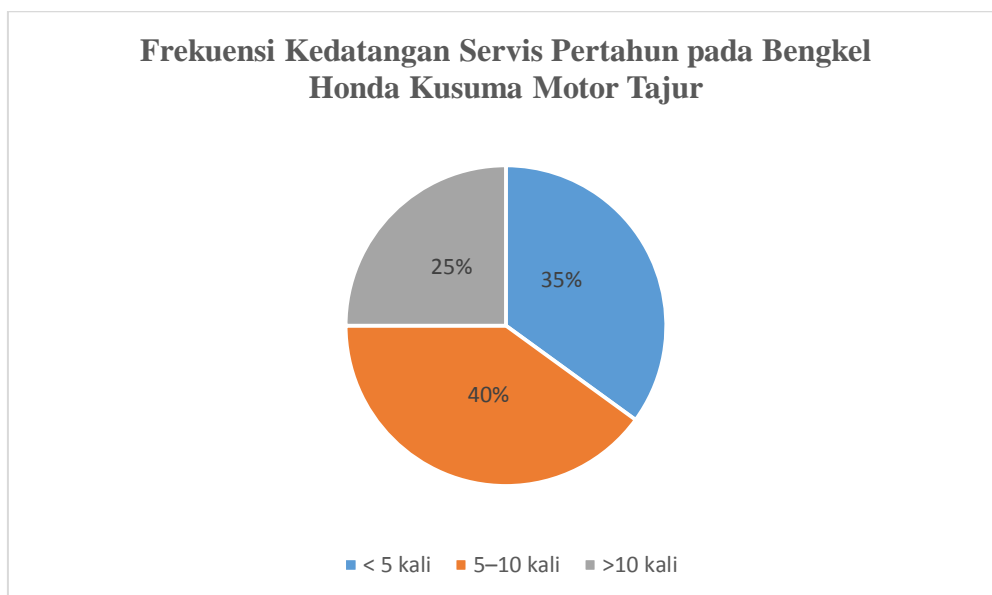
Berdasarkan tabel dan grafik pendapatan responden dapat dilihat bahwa pendapatan responden paling banyak sebesar 40% atau sebanyak 40 responden dalam kategori pendapatan Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000, lalu pada pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 sebesar 25% atau sebanyak 25 responden, lalu pada pendapatan > Rp.5.000.000 sebesar 20% atau sebanyak 20 responden, dan pada pendapatan < Rp.3.000.000 sebesar 15% atau sebanyak 15 responden. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan responden, responden dalam kategori pendapatan Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000 yang mempunyai nilai paling tertinggi.

5. Frekuensi Kedatangan Servis Pertahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Tabel 18
Frekuensi Kedatangan Servis Pertahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor tajur

No	Frekuensi Kedatangan Servis	Jumlah	Persentase(%)
1	< 5 kali	35	35
2	5–10 kali	40	40
3	>10 kali	25	25
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Diolah, 2018



Gambar 11.

Frekuensi Kedatangan Servis Pertahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor tajur

Berdasarkan tabel dan grafik frekuensi kedatangan servis per tahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur responden dapat dilihat bahwa frekuensi kedatangan servis per tahun pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur responden paling banyak sebesar 40% atau sebanyak 40 responden dalam kategori frekuensi kedatangan servis 5–10 kali, lalu pada frekuensi kedatangan servis < 5 kali sebesar 35%, dan pada kategori frekuensi kedatangan servis >10 kali sebesar 25% atau 25 responden.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama di dalam sebuah perusahaan. Karena jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tersebut baik maka pelanggan akan merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan hasil antara kenyataan dan harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dibagi berdasarkan indikator indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kualitas pelayanan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.

1. Bukti Fisik (Tangibles)

- a. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 19
Pernyataan Responden
Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	20	20	100
Baik	4	65	65	260
Cukup Baik	3	11	11	33
Tidak Baik	2	4	4	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	10	401

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman yang menilai baik dengan pesentase tertinggi sebesar 65%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 20%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 11%, dan yang menilai tidak baik sebesar 4%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{401}{5 \times 100} \times 100 \% = 80,2\%$$

Tabel 20
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	80,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman dinilai baik.

- b. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan peralatan servis yang dimiliki lengkap

Tabel 21
Pernyataan Responden
Peralatan servis yang dimiliki lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	25	25	125
Baik	4	56	56	224
Cukup Baik	3	17	17	51
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	404

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang peralatan servis yang dimiliki lengkap yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 56%, lalu yang menilai sangat baik 25%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 17% dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{404}{5 \times 100} \times 100 \% = 80,8\%$$

Tabel 22
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	80,8

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan peralatan servis yang dimiliki lengkap dinilai sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan penampilan karyawan yang rapi (berseragam).

Tabel 23
Pernyataan Responden

Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	32	32	160
Baik	4	56	56	224
Cukup Baik	3	10	10	30
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	418

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang penampilan karyawan yang rapi (berseragam) yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 56%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 32%, yang menilai cukup baik sebesar 10%, dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{418}{5 \times 100} \times 100 \% = 83,6\%$$

Tabel 24
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	83,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan penampilan karyawan yang rapi (berseragam) dinilai sangat baik.

- d. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau

Tabel 25
Pernyataan Responden

Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	29	29	145
Baik	4	49	49	196
Cukup Baik	3	18	18	54
Tidak Baik	2	4	4	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	403

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 49%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 29%, lalu yang menilai cukup baik 18%, dan yang menilai tidak baik sebesar 4%.

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

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

Tabel 26
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	80,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan penampilan karyawan yang rapi (berseragam) dinilai sangat baik.

2. Keandalan (Reliability)

- a. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Tabel 27
Pernyataan Responden

Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	19	19	95
Baik	4	64	64	256
Cukup Baik	3	16	16	48
Tidak Baik	2	1	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	401

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator keandalan melalui pernyataan responden tentang penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 64%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 19%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 16%, dan yang menilai tidak baik 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{401}{5 \times 100} \times 100 \% = 80,2\%$$

Tabel 28

Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	80,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan. dinilai baik.

- b. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan

Tabel 29

Pernyataan Responden

Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	16	16	80
Baik	4	54	54	216
Cukup Baik	3	27	27	81
Tidak Baik	2	3	3	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	383

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 54%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 27%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 16%, dan yang menilai tidak baik sebesar 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{383}{5 \times 100} \times 100 \% = 76,6\%$$

Tabel 30
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	76,6
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan tentang bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan dinilai baik.

- c. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik

Tabel 31
Pernyataan Responden
Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	27	27	135
Baik	4	58	58	232
Cukup Baik	3	15	15	45
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	412

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 58%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 27%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 15%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{412}{5 \times 100} \times 100 \% = 82,4\%$$

Tabel 32
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	82,4

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik dinilai sangat baik.

- d. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki

Tabel 33
Pernyataan Responden
Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	22	22	110
Baik	4	61	61	244
Cukup Baik	3	17	17	51
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	405

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 61%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 22%, dan yang menilai cukup baik 17%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{405}{5 \times 100} \times 100 \% = 81\%$$

Tabel 34
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	81

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki dinilai sangat baik.

- e. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan Kesiediaan karyawan membantu pelanggan

Tabel 35
Pernyataan Responden
Kesiediaan karyawan membantu pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	27	27	135
Baik	4	59	59	236
Cukup Baik	3	14	14	42
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	413

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang kesiediaan karyawan membantu pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 59%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 27%, dan yang menilai cukup baik sebesar 14%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{413}{5 \times 100} \times 100 \% = 82,6\%$$

Tabel 36
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	82,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kesediaan karyawan membantu pelanggan dinilai sangat baik.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

- a. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah

Tabel 37
Pernyataan Responden
Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	19	19	95
Baik	4	61	61	244
Cukup Baik	3	18	18	54
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	397

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 61%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 19%, yang menilai cukup baik sebesar 18%, dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{397}{5 \times 100} \times 100 \% = 79,4\%$$

Tabel 38
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	79,4
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah dinilai baik.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan

Tabel 39
Pernyataan Responden
Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	22	22	110
Baik	4	58	58	232
Cukup Baik	3	18	18	54
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	400

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 58%, lalu yang menilai sangta baik sebesar 22%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 18%, dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{400}{5 \times 100} \times 100 \% = 80\%$$

Tabel 40
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	80
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan dinilai baik.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan

Tabel 41
Pernyataan Responden
Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	19	19	95
Baik	4	63	63	252
Cukup Baik	3	18	18	54
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	401

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 63%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 19%, dan yang menilai cukup baik sebesar 18%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{401}{5 \times 100} \times 100 \% = 80,2\%$$

Tabel 42
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	80,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan dinilai baik.

- d. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan memenuhi permintaan khusus dari pelanggan

Tabel 43
Pernyataan Responden
Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	57	57	285
Baik	4	26	26	104
Cukup Baik	3	15	15	45
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	438

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang memenuhi permintaan khusus dari pelanggan yang menilai sangat baik dengan persentase tertinggi sebesar 57%, lalu yang menilai baik sebesar 26%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 15%, dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{438}{5 \times 100} \times 100 \% = 87,6\%$$

Tabel 44
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	87,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan memenuhi permintaan khusus dari pelanggan dinilai sangat baik.

- e. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Tabel 45
Pernyataan Responden

Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	59	59	295
Baik	4	29	29	116
Cukup Baik	3	12	12	36
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	447

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat adalah sangat baik dengan nilai persentase tertinggi sebesar 59%, lalu yang menilai baik sebesar 29%, dan yang menilai cukup baik 12%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{447}{5 \times 100} \times 100 \% = 89,4\%$$

Tabel 46
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	89,4

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat dinilai sangat baik.

4. Jaminan (Assurance)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan para karyawan bengkel ini sopan dan santun

Tabel 47
Pernyataan Responden
Para karyawan bengkel ini sopan dan santun

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	59	59	295
Baik	4	27	27	108
Cukup Baik	3	14	14	42
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	445

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang para karyawan bengkel ini sopan dan santun yang menilai sangat baik dengan persentase tertinggi sebesar 59%, lalu yang menilai baik sebesar 27%, dan yang menilai cukup baik 14%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{445}{5 \times 100} \times 100 \% = 89\%$$

Tabel 48
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	89

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan bengkel ini sopan dan santun dinilai sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Tabel 49
Pernyataan Responden

Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	49	49	245
Baik	4	36	36	144
Cukup Baik	3	14	14	42
Tidak Baik	2	1	1	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	433

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang menilai sangat baik dengan persentase tertinggi sebesar 49%, lalu yang menilai baik sebesar 36%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 14%, dan yang menilai tidak baik sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{433}{5 \times 100} \times 100 \% = 86,6\%$$

Tabel 50
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	86,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dinilai sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel

Tabel 51
Pernyataan Responden

Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	36	36	180
Baik	4	44	44	176
Cukup Baik	3	17	17	51
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	1	1	1
Total		100	100	412

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 44%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 36%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 17%, lalu yang menilai tidak baik sebesar 2%, dan yang menilai sangat tidak baik sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{412}{5 \times 100} \times 100 \% = 82,4\%$$

Tabel 52
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	82,4

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel dinilai sangat baik.

- d. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan

Tabel 53
Pernyataan Responden

kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	18	18	90
Baik	4	52	52	208
Cukup Baik	3	28	28	84
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	386

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 52%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 28%, lalu yang menilai sangat baik 18%, dan yang menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{386}{5 \times 100} \times 100 \% = 77,2\%$$

Tabel 54
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	77,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel dinilai baik.

- e. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan kenyamanan tempat menunggu

Tabel 55
Pernyataan Respondenan
Kenyamanan tempat menunggu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	15	15	75
Baik	4	61	61	244
Cukup Baik	3	24	24	72
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	391

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang kenyamanan tempat menunggu yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 61%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 24%, dan yang menilai sangat baik sebesar 15%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{391}{5 \times 100} \times 100 \% = 78,2\%$$

Tabel 56
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	78,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kenyamanan tempat menunggu dinilai baik.

5. Empati (Empathy)

- a. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan

Tabel 57
Pernyataan Responden

Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	47	47	235
Baik	4	32	32	128
Cukup Baik	3	15	15	45
Tidak Baik	2	6	6	12
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	420

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan yang menilai sangat baik dengan persentase tertinggi sebesar 47%, lalu yang menilai baik sebesar 32%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 15%, dan yang menilai tidak baik sebesar 6%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{420}{5 \times 100} \times 100 \% = 84\%$$

Tabel 58
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	84

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan dinilai sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan bengkel ini memahami keinginan pelanggan

Tabel 59
Pernyataan Responden
Bengkel ini memahami keinginan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	31	31	155
Baik	4	46	46	184
Cukup Baik	3	14	14	42
Tidak Baik	2	6	6	12
Sangat Tidak Baik	1	3	3	3
Total		100	100	396

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memahami keinginan pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 46%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 31%, lalu yang menilai cukup baik 14%, lalu yang menilai tidak baik sebesar 6%, dan yang menilai sangat tidak baik sebesar 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{396}{5 \times 100} \times 100 \% = 79,2\%$$

Tabel 60
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	79,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini memahami keinginan pelanggan dinilai baik.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan

Tabel 61
Pernyataan Responden

Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	34	34	170
Baik	4	38	38	152
Cukup Baik	3	21	21	63
Tidak Baik	2	4	4	8
Sangat Tidak Baik	1	3	3	3
Total		100	100	396

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 38%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 34%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 21%, lalu yang menilai tidak baik sebesar 4%, dan yang menilai sangat tidak baik sebesar 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{396}{5 \times 100} \times 100 \% = 79,2\%$$

Tabel 62
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	79,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan dinilai baik.

- d. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik

Tabel 63
Pernyataan Responden
Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	29	29	145
Baik	4	40	40	160
Cukup Baik	3	24	24	72
Tidak Baik	2	7	7	14
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	391

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 40%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 29%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 24%, dan yang menilai tidak baik sebesar 7%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{391}{5 \times 100} \times 100 \% = 78,2\%$$

Tabel 64
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	78,2
5	0,81-1,00	Sangat Baik	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dinilai baik.

- e. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan

Tabel 65
Pernyataan Responden
Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Baik	5	28	28	140
Baik	4	55	55	220
Cukup Baik	3	15	15	45
Tidak Baik	2	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		100	100	409

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan yang menilai baik dengan persentase tertinggi sebesar 55%, lalu yang menilai sangat baik sebesar 28%, lalu yang menilai cukup baik sebesar 15%, dan menilai tidak baik sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{409}{5 \times 100} \times 100 \% = 81,8\%$$

Tabel 66
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Baik	
2	0,21-0,40	Tidak Baik	
3	0,41-0,60	Cukup Baik	
4	0,61-0,80	Baik	
5	0,81-1,00	Sangat Baik	81,8

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan dinilai sangat baik.

Tabel 67
Hasil Penerapan Kualitas Pelayanan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

No	Pertanyaan	Jumlah	Rentang
A. Bukti Fisik (Tangibles)			
1	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	80,2	Baik
2	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	80,8	Sangat Baik
3	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	83,6	Sangat Baik
4	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	80,6	Sangat Baik
Jumlah		325,2	Sangat Baik
Rata-rata		81,3	
B. Keandalan (Reliability)			
1	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	80,2	Baik
2	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	76,6	Baik
3	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	82,4	Sangat Baik
4	Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki	81	Sangat Baik
5	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	82,6	Sangat Baik
Jumlah		402,8	Sangat Baik
Rata-rata		80,56	
C. Daya Tanggap (Responsiveness)			
1	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	79,4	Baik

2	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	80	Baik
3	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	80,2	Baik
4	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	87,6	Sangat Baik
5	Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	89,4	Sangat Baik
Jumlah		416,6	Sangat Baik
Rata-rata		83,32	
D. Jaminan (Assurance)			
1	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	89	Sangat Baik
2	Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	86,6	Sangat Baik
3	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	82,4	Sangat Baik
4	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan	77,2	Baik
5	Kenyamanan tempat menunggu	78,2	Baik
Jumlah		413,4	Sangat Baik
Rata-rata		82,68	
E. Empati (Empathy)			
1	Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan	84	Sangat Baik
2	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	79,2	Baik
3	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	79,2	Baik
4	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	78,2	Baik
5	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	81,8	Sangat Baik
Jumlah		402,4	Sangat Baik
Rata-rata		80,48	

Sumber : Data Diolah, 2018

Maka hasil dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Keterangan	Rata-rata (%)	Rentang
1	Bukti Fisik	81,3	Sangat Baik
2	Kehandalan	80,56	Sangat Baik
3	Daya Tanggap	83,32	Sangat Baik
4	Jaminan	82,68	Sangat Baik
5	Empati	80,48	Sangat Baik
Jumlah		408,34	Sangat Baik
Rata-rata		81,66	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas variabel kualitas pelayanan dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan rata-rata sebesar 83,32%, jaminan (*assurance*) dengan rata-rata sebesar 82,68%, bukti fisik (*tangibles*) dengan rata-rata sebesar 81,3%, kehandalan (*reliability*) dengan rata-rata sebesar 80,56%, dan empati (*empathy*) dengan rata-rata sebesar 80,48%. Hasil rata-rata indikator bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan rata-rata sebesar 81,66%, Artinya pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur sangat baik.

4.3.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dalam hal memberikan kualitas pelayanan, maka penulis menggunakan metode analisis total tanggapan responden lalu dinilai dengan seberapa persen tingkat kepuasan. Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen yang terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. Bukti Fisik

Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman

- a. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman

Tabel 68
Pernyataan Responden
Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	24	24	120
Puas	4	50	50	200
Cukup Puas	3	19	19	57
Tidak Puas	2	6	6	12
Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
Total		100	100	390

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 50%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 24%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 19%, lalu yang menilai tidak puas 6%, dan yang menilai sangat tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{390}{5 \times 100} \times 100 \% = 78\%$$

Tabel 69
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	78
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman dinilai puas.

- b. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan peralatan servis yang dimiliki lengkap

Tabel 70
Pernyataan Responden
Peralatan servis yang dimiliki lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	24	24	120
Puas	4	68	68	272
Cukup Puas	3	7	7	21
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	415

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang peralatan servis yang dimiliki lengkap yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 68%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 24%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 7%, dan yang menilai tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{415}{5 \times 100} \times 100 \% = 83\%$$

Tabel 71
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	83

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan peralatan servis yang dimiliki lengkap dinilai sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan penampilan karyawan yang rapi (berseragam)

Tabel 72
Pernyataan Responden
Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	19	19	95
Puas	4	55	55	220
Cukup Puas	3	22	22	66
Tidak Puas	2	4	4	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	389

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang penampilan karyawan yang rapi (berseragam) yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 55%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 22%, lalu yang menilai sangat puas 19%, dan yang menilai tidak puas 4%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{389}{5 \times 100} \times 100 \% = 77,8\%$$

Tabel 73
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	77,8
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan penampilan karyawan yang rapi (berseragam) dinilai puas.

- d. Pendapat responden mengenai bukti fisik dengan pernyataan Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau

Tabel 74
Pernyataan Responden

Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	23	23	115
Puas	4	52	52	208
Cukup Puas	3	21	21	63
Tidak Puas	2	4	4	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	394

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator bukti fisik melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 52%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 23%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 21%, dan yang menilai tidak puas sebesar 4%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{394}{5 \times 100} \times 100 \% = 78,8\%$$

Tabel 75
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	78,8
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau dinilai puas.

2. Keandalan (Reliability)

- a. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Tabel 76
Pernyataan Responden

Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	19	19	95
Puas	4	59	59	236
Cukup Puas	3	20	20	60
Tidak Puas	2	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	395

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator keandalan melalui pernyataan responden tentang penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 59%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 20%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 19%, dan yang menilai tidak puas 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{395}{5 \times 100} \times 100 \% = 79\%$$

Tabel 77
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	79
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan dinilai puas.

- b. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan

Tabel 78
Pernyataan Responden

Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	25	25	125
Puas	4	54	54	216
Cukup Puas	3	18	18	54
Tidak Puas	2	3	3	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	401

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 54%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 25%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 18%, dan yang menilai tidak puas 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{401}{5 \times 100} \times 100 \% = 80,2$$

Tabel 79
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	80,2
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan dinilai puas.

- c. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik

Tabel 80
Pernyataan Responden
Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	18	18	90
Puas	4	63	63	252
Cukup Puas	3	18	18	54
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	398

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 63%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 18%, lalu yang menilai cukup puas 18%, dan yang menilai tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{398}{5 \times 100} \times 100 \% = 79,6$$

Tabel 81
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	79,6
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik dinilai puas.

- d. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki

Tabel 82
Pernyataan Responden
Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	22	22	110
Puas	4	54	54	216
Cukup Puas	3	24	24	72
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	398

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 54%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 24%, dan yang menilai sangat puas 22%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{398}{5 \times 100} \times 100 \% = 79,6\%$$

Tabel 83
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	79,6
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki dinilai puas.

- e. Pendapat responden mengenai kehandalan dengan pernyataan kesediaan karyawan membantu pelanggan

Tabel 84
Pernyataan Responden

Kesediaan karyawan membantu pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	27	27	135
Puas	4	57	57	228
Cukup Puas	3	16	16	48
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	411

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator kehandalan melalui pernyataan responden tentang kesediaan karyawan membantu pelanggan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 57%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 27%, dan yang menilai cukup puas sebesar 16%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{411}{5 \times 100} \times 100 \% = 82,2\%$$

Tabel 85
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	82,2

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kesediaan karyawan membantu pelanggan dinilai sangat puas.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

- a. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah

Tabel 86
Pernyataan Responden
Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	22	22	110
Puas	4	65	65	260
Cukup Puas	3	12	12	36
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	408

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 65%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 22%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 12%, dan yang menilai tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{408}{5 \times 100} \times 100 \% = 81,6\%$$

Tabel 87
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	81,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah dinilai sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan

Tabel 88
Pernyataan Responden

Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	20	20	100
Puas	4	49	49	196
Cukup Puas	3	31	31	93
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	389

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 49%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 31%, dan yang menilai sangat puas 20%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{389}{5 \times 100} \times 100 \% = 77,8\%$$

Tabel 89
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	77,8
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan dinilai puas.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan

Tabel 90
Pernyataan Responden

Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	44	44	220
Puas	4	42	42	168
Cukup Puas	3	14	14	42
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	430

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 44%, lalu yang menilai puas sebesar 42%, dan yang menilai cukup puas sebesar 14%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{430}{5 \times 100} \times 100 \% = 86\%$$

Tabel 91
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	86

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan dinilai sangat puas.

- d. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan memenuhi permintaan khusus dari pelanggan

Tabel 92
Pernyataan Responden
Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	53	53	265
Puas	4	27	27	108
Cukup Puas	3	18	18	54
Tidak Puas	2	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	431

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang memenuhi permintaan khusus dari pelanggan yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 53%, lalu yang menilai puas sebesar 27%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 18%, dan yang menilai tidak puas sebesar 2%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{431}{5 \times 100} \times 100 \% = 86,2\%$$

Tabel 93
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	86,2

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan memenuhi permintaan khusus dari pelanggan dinilai sangat puas.

- e. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Tabel 94
Pernyataan Responden

Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	58	58	290
Puas	4	26	26	104
Cukup Puas	3	15	15	45
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	441

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap melalui pernyataan responden tentang para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 58%, lalu yang menilai puas sebesar 26%, lalu yang menilai cukup puas 15%, dan yang menilai tidak puas 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{441}{5 \times 100} \times 100 \% = 88,2\%$$

Tabel 95
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	88,2

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat dinilai sangat puas.

4. Jaminan (Assurance)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan para karyawan bengkel ini sopan dan santun

Tabel 96
Pernyataan Responden
Para karyawan bengkel ini sopan dan santun

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	58	58	290
Puas	4	27	27	108
Cukup Puas	3	15	15	45
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	443

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang para karyawan bengkel ini sopan dan santun yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 58%, lalu yang menilai puas sebesar 27%, dan yang menilai cukup puas sebesar 15%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{443}{5 \times 100} \times 100 \% = 88,6\%$$

Tabel 97
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	88,6

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan bengkel ini sopan dan santun dinilai sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Tabel 98
Pernyataan Responden
Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	37	37	185
Puas	4	47	47	188
Cukup Puas	3	15	15	45
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	420

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah puas dengan nilai persentase tertinggi sebesar 47%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 37%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 15%, dan yang menilai tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{420}{5 \times 100} \times 100 \% = 84\%$$

Tabel 99
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	84

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dinilai sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel

Tabel 100
Pernyataan Responden

Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	17	17	85
Puas	4	43	43	172
Cukup Puas	3	36	36	108
Tidak Puas	2	3	3	6
Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
Total		100	100	372

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 43%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 36%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 17%, lalu yang menilai tidak puas sebesar 3%, dan yang menilai sangat tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{372}{5 \times 100} \times 100 \% = 74,4\%$$

Tabel 101
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	74,4
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel dinilai puas.

- d. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan

Tabel 102
Pernyataan Responden

Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	12	12	60
Puas	4	52	52	208
Cukup Puas	3	30	30	90
Tidak Puas	2	5	5	10
Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
Total		100	100	369

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 52%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 30%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 12%, lalu yang menilai tidak puas sebesar 5%, dan yang menilai sangat tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{369}{5 \times 100} \times 100 \% = 73,8\%$$

Tabel 103
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	73,8
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan dinilai puas.

- e. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan kenyamanan tempat menunggu

Tabel 104
Pernyataan Responden
Kenyamanan tempat menunggu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	32	32	160
Puas	4	45	45	180
Cukup Puas	3	22	22	66
Tidak Puas	2	1	1	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	348

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator jaminan melalui pernyataan responden tentang kenyamanan tempat menunggu yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 45%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 32%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 22%, dan yang menilai tidak puas sebesar 1%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{348}{5 \times 100} \times 100 \% = 69,6\%$$

Tabel 105
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	69,6
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kenyamanan tempat menunggu dinilai puas.

5. Empati (Empathy)

- a. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan

Tabel 106
Pernyataan Responden

Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	41	41	205
Puas	4	34	34	136
Cukup Puas	3	19	19	57
Tidak Puas	2	6	6	12
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	410

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 41%, lalu yang menilai puas sebesar 34%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 19%, dan yang menilai tidak puas sebesar 6%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{410}{5 \times 100} \times 100 \% = 82\%$$

Tabel 107
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	82

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan dinilai sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan bengkel ini memahami keinginan pelanggan

Tabel 108
Pernyataan Responden
Bengkel ini memahami keinginan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	28	28	140
Puas	4	53	53	212
Cukup Puas	3	16	16	48
Tidak Puas	2	3	3	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	406

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang bengkel ini memahami keinginan pelanggan yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 53%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 28%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 16%, dan yang menilai tidak puas sebesar 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{406}{5 \times 100} \times 100 \% = 81,2\%$$

Tabel 109
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	81,2

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bengkel ini memahami keinginan pelanggan dinilai sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan

Tabel 110
Pernyataan Responden

Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	39	39	195
Puas	4	36	36	144
Cukup Puas	3	22	22	66
Tidak Puas	2	3	3	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	411

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan yang menilai sangat puas dengan persentase tertinggi sebesar 39%, lalu yang menilai puas sebesar 36%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 22%, dan yang menilai tidak puas sebesar 3%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{411}{5 \times 100} \times 100 \% = 82,2\%$$

Tabel 111
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	
5	0,81-1,00	Sangat Puas	82,2

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan dinilai sangat puas.

- d. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik

Tabel 112
Pernyataan Responden

Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	18	18	90
Puas	4	52	52	208
Cukup Puas	3	24	24	72
Tidak Puas	2	6	6	12
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	382

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik yang menilai puas dengan persentase tertinggi sebesar 52%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 24%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 18%, dan yang menilai tidak puas sebesar 6%.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = = \frac{382}{5 \times 100} \times 100 \% = 76,4\%$$

Tabel 113
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	76,4
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dinilai puas.

- e. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan

Tabel 114
Pernyataan Responden

Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase(%)	Skor
Sangat Puas	5	17	17	85
Puas	4	57	57	228
Cukup Puas	3	23	23	69
Tidak Puas	2	3	3	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		100	100	388

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dilakukan penelitian pada 100 responden mengenai kepuasan pelanggan dengan indikator empati melalui pernyataan responden tentang mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan yang menilai dengan persentase tertinggi sebesar 57%, lalu yang menilai cukup puas sebesar 23%, lalu yang menilai sangat puas sebesar 17%, dan yang menilai tidak puas sebesar 3%

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{388}{5 \times 100} \times 100 \% = 77,6\%$$

Tabel 115
Hasil Tanggapan Responden

No	Persentase	Keterangan	Hasil
1	0,00-0,20	Sangat Tidak Puas	
2	0,21-0,40	Tidak Puas	
3	0,41-0,60	Cukup Puas	
4	0,61-0,80	Puas	77,6
5	0,81-1,00	Sangat Puas	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan dinilai puas.

Tabel 116
Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur

No	Pertanyaan	Jumlah	Rentang
A. Bukti Fisik (Tangibles)			
1	Fasilitas yang dimiliki bengkel bersih dan nyaman	78	Puas
2	Peralatan servis yang dimiliki lengkap	83	Sangat Puas
3	Penampilan karyawan yang rapi (berseragam)	77,8	Puas
4	Bengkel ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	78,8	Puas
Jumlah		317,6	Puas
Rata-rata		79,4	
B. Keandalan (Reliability)			
1	Penyelesaian servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan	79	Puas
2	Bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan	80,2	Puas
3	Para karyawan bengkel ini terlatih dengan baik	79,6	Puas
4	Perubahan positif pada sepeda motor setelah diperbaiki	79,6	Puas
5	Kesediaan karyawan membantu pelanggan	82,2	Sangat Puas
Jumlah		400,6	Puas
Rata-rata		80,12	

C. Daya Tanggap (Responsiveness)			
1	Karyawan cepat tanggap dalam menangani masalah	81,6	Sangat Puas
2	Karyawan bersedia merespon persoalan dan keluhan pelanggan	77,8	Puas
3	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	86	Sangat Puas
4	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	86,2	Sangat Puas
5	Para karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	88,2	Sangat Puas
Jumlah		419,8	Sangat Puas
Rata-rata		83,96	
D. Jaminan (Assurance)			
1	Para karyawan bengkel ini sopan dan santun	88,6	Sangat Puas
2	Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	84	Sangat Puas
3	Bengkel ini menjamin keamanan pelanggan saat menggunakan jasa bengkel	74,4	Puas
4	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara menyakinkan kepada pelanggan	73,8	Puas
5	Kenyamanan tempat menunggu	69,6	Puas
Jumlah		390,4	Puas
Rata-rata		78,08	
E. Empati (Empathy)			
1	Bengkel ini memberikan pelayanan yang adil untuk semua pelanggan	82	Sangat Puas
2	Bengkel ini memahami keinginan pelanggan	81,2	Sangat Puas
3	Para karyawan memberikan perhatian khusus dalam menangani keluhan pelanggan	82,2	Sangat Puas
4	Para karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	76,4	Puas
5	Mengutamakan kepentingan pelanggan terkait dalam proses pelayanan	77,6	Puas
Jumlah		399,4	Puas
Rata-rata		79,88	

Sumber : Data Diolah, 2018

Maka hasil dari keseluruhan indikator pada variabel Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Keterangan	Rata-rata (%)	Rentang
1	Bukti Fisik	79,4	Puas
2	Kehandalan	80,12	Puas
3	Daya Tanggap	83,96	Sangat Puas
4	Jaminan	78,08	Puas
5	Empati	79,88	Puas
Jumlah		401,44	Puas
Rata-rata		80,28	

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas variabel kepuasan pelanggan dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan rata-rata sebesar 83,96%, kehandalan (*reliability*) dengan rata-rata sebesar 80,12%, empati (*empathy*) dengan rata-rata sebesar 79,88%, bukti fisik (*tangibles*) dengan rata-rata sebesar 79,4%. jaminan (*assurance*) dengan rata-rata sebesar 78,08%, Hasil rata-rata indikator bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) dengan rata-rata sebesar 80,28%, Artinya pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur puas.

4.3.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

1. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Untuk menguji hipotesis asosiatif atau hubungan, berikut hasil perhitungan koefisien korelasi rank spearman melalui program SPSS 23 :

Tabel 117
Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Correlations			kualitas pelayanan	kepuasan pelanggan
Spearman's rho	kualitas pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.452**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	100	100
	kepuasan pelanggan	Correlation Coefficient	.452**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : Data Diolah dengan SPSS versi 23

Berdasarkan hasil perhitungan melalui program SPSS 23 diperoleh bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bernilai sebesar 0,452. Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,40-0,599 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah “sedang”.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sebesar besar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut hasil perhitungannya :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,452^2 \times 100\%$$

$$KD = 20,43\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh koefisien determinasi sebesar 20,43%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memberikan kontribusi sebesar 20,43%, sedangkan sisanya sebesar 79,57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

3. Hasil Uji Hipotesis

Untuk menentukan apakah benar-benar ada tidaknya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi sebagai berikut :

a. Hipotesis Statistik

$H_0 : \rho \leq 0$ = tidak ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho > 0$ = ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

b. Mencari t_{tabel}

Untuk mencari nilai t_{tabel} digunakan taraf nyata 5% ($\alpha=0,05$) dan $df = n-k$ atau $df = 100-2 = 98$ hasil yang diperoleh adalah $t_{tabel} = 1,6605$

c. Mencari t_{hitung} dengan rumus :

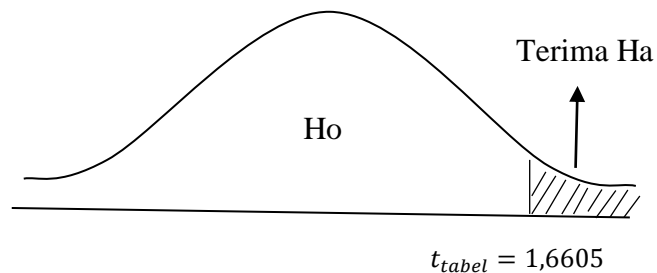
$$t_{hitung} = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-(r_s)^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,452 \sqrt{\frac{100-2}{1-(0,452)^2}}$$

$$t_{hitung} = 5,0162$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai 5,0162, yang menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,0162 > 1,6605$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

d. Kurva



Gambar 12
Kurva Pengujian Hipotesis

4.4. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur dengan menggunakan responden 100 orang tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil sangat baik, hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan responden setuju dari masing-masing variabel penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, variabel kualitas pelayanan tingkat kinerja dengan rata-rata sebesar 81,66% dan kepuasan pelanggan tingkat harapan rata-rata sebesar 80,23%. Hasil perolehan jawaban tersebut didapat dari hasil perhitungan total tanggapan responden pada seluruh indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*)

Hasil pengujian menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sedang dan searah hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur maka akan tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur rendah maka semakin rendah juga kepuasan pelanggan

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Yuli Septiani (2017) yang menggunakan dimensi dimensi kualitas pelayanan untuk menghubungkan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur. Dimana sampel penelitian merupakan pengguna jasa Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur. Berdasarkan analisis penelitian ini telah diuraikan pada bab 4 hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan kualitas pelayanan yang ada pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur sangat baik. Hal tersebut membuktikan dengan nilai kinerja terbesar yang diberikan pada para karyawan melakukan secara cepat dan tepat. Kinerja terendah terlihat pada kemampuan karyawan menjelaskan masalah teknis secara meyakinkan kepada pelanggan, dan bengkel memberikan pelayanan yang akurat kepada pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan dari keseluruhan pada Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur berada dalam kriteria sangat memuaskan. Nilai kepuasan pelanggan tertinggi terlihat pada para karyawan bengkel ini sopan dan santun. Nilai terendah dalam kepuasan pelanggan terlihat pada kenyamanan tempat menunggu.
3. Hasil analisis untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur diuraikan sebagai berikut :
 - a. Dari hasil analisis koefisien korelasi Rank Spearman diketahui bahwa, kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan dimana korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,452 yang artinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur adalah cukup kuat.
 - b. Dari hasil uji hipotesis koefisien korelasi dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dimana hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,0162 > 1,6605$) Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bengkel honda kusuma motor tajur serta hasil yang didapatkan dari penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur sebaiknya lebih bisa mempertahankan kualitas pelayanan dalam segi empati. Khususnya pada pertanyaan bengkel ini memahami keinginan pelanggan dengan cara : lebih memahami yang dibutuhkan pelanggan dalam melakukan servis motornya, dan cepat tanggap dengan apa yang diinginkan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil rata-rata total tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan, ternyata nilai paling kecil terlihat pada jaminan. . Khususnya pada pertanyaan kenyamanan tempat menunggu dengan cara : menambahkan atau menyediakan kursi cadangan agar saat pada hari libur atau jam sibuk setiap pelanggan menunggu dengan nyaman. Agar berdampak positif dan membuat pelanggan loyal terhadap Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadikan referensi dan menambah daftar pustaka dalam pengembangannya ilmu pengetahuan dibidang ekonomi manajemen khusus dalam ilmu manajemen pemasaran. Dan mengingat keterbatasan penelitian ini pada jumlah sampel perusahaan, dan dapat juga disarankan untuk menambahkan unit analisis yang lebih banyak sehingga hasil yang diterima supaya lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan (2008), *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Buku Kita.
- Basu Swastha Dharmmesta (2016), *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFEE.
- Buchari Alma (2013), *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. ALFABETA.
- Danang Sunyoto (2012), *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi Kasus* Yogyakarta : CAPS.
- Deliyanti Oentoro (2012), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Laks Bang PRESSindo.
- Fandy Tjiptono (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga. ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono (2009), *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*, penerbit Marknesis, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang : CV. BAYUMEDIA.
- Fandy Tjiptono (2012), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono (2014), *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016), *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, Penerbit Andi Offset.
- Gerson, R, F (2012), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Gunawan Adisaputro (2010), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Hurriyanti dan Ratis (2010), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : ALFABETHA.
- J. Supranto (2012), *Metode Riset : Aplikasi Dalam Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta.
- J. Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Karona Cahya Susena (2013), *Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Candera Motor di Kaur Utara Kabupaten Kaur*. Skripsi Universitas Daheasan Bengkulu.
- Kotler, P. & K.L Keller. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Penerbit PT Indeks: Jakarta.

- Kotler, P and G. Armstrong (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid1, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. & K. L. Keller (2013), *Marketing Management Fourteenth Edition*, England, Pearson Education.
- Kotler, P and K. L. Keller (2015), *Manajemen Pemasaran, Jilid 3, Edisi13*, Jakarta :Erlangga.
- Lovelock & L. K Wright (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Lovelock, C. & j Wright (2011), *Sercive Marketing people, Technology Strategi, 7th Edition*,New Jersey, USA : Perason.
- Lukman Nur Hakim (2011), Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasaki Motor Ninja (Studi Kasus CV. Kawasaki Motorave Talang, Bogor)
- Marifani, Penta Lestarini Budiati (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS TRIO Motor Perintis Banjarmasin. STIE Nasional Banjarmasin. Jurnal Ekonomi dan bisnis Vol.10 No.1 Maret 2017.*
- Rambat Lupiyoadi (2014), *Manajemen Pemasaran Jasa.Jakarta, Salemba Empat.*
- Sugiyono (2016), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2017), *Statistik untuk penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Yuli Septiani (2017), *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Honda Harika Motor Bogor*, Skripsi : Universitas Pakuan.

LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dengan SPSS Versi 23:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	90.70	106.493	.208	.900
VAR00002	90.07	102.892	.442	.893
VAR00003	89.47	106.809	.427	.893
VAR00004	90.00	101.724	.680	.887
VAR00005	90.07	102.892	.442	.893
VAR00006	89.47	106.809	.427	.893
VAR00007	90.00	101.724	.680	.887
VAR00008	89.77	104.254	.452	.892
VAR00009	89.73	103.720	.497	.891
VAR00010	89.50	103.431	.617	.889
VAR00011	89.73	102.409	.625	.888
VAR00012	89.67	102.299	.583	.889
VAR00013	89.73	107.375	.378	.893
VAR00014	89.93	101.444	.589	.889
VAR00015	89.53	104.602	.384	.894
VAR00016	89.37	101.620	.568	.889
VAR00017	89.97	106.240	.439	.892
VAR00018	90.10	103.128	.410	.894
VAR00019	89.87	99.844	.635	.887
VAR00020	89.80	107.062	.376	.893
VAR00021	89.83	102.557	.422	.893
VAR00022	89.90	103.817	.550	.890
VAR00023	90.07	104.271	.408	.893

VAR00024	90.10	104.783	.427	.893
VAR00025	90.03	103.689	.581	.889

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dengan SPSS Versi 23:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	91.07	103.444	.224	.896
VAR00002	90.13	102.395	.399	.890
VAR00003	90.30	101.114	.507	.887
VAR00004	89.83	102.144	.494	.888
VAR00005	90.43	100.806	.411	.890
VAR00006	89.83	104.420	.400	.890
VAR00007	90.37	99.344	.661	.884
VAR00008	90.13	101.499	.457	.889
VAR00009	90.10	101.679	.456	.889
VAR00010	89.87	100.809	.614	.886
VAR00011	90.10	99.748	.626	.885
VAR00012	90.03	99.344	.604	.885
VAR00013	90.10	104.507	.392	.890
VAR00014	90.30	98.631	.600	.885
VAR00015	89.90	102.231	.366	.891
VAR00016	89.73	99.030	.565	.886
VAR00017	90.33	103.402	.450	.889
VAR00018	90.47	99.982	.436	.890
VAR00019	90.23	97.220	.636	.884
VAR00020	90.17	104.213	.387	.890
VAR00021	90.20	100.510	.391	.891
VAR00022	90.27	100.823	.574	.886

VAR00023	90.43	101.840	.393	.890
VAR00024	90.47	101.982	.435	.889
VAR00025	90.40	101.076	.577	.886



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, atas nama PT.KUSUMASEJATI INTIPRIMA dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Desy Puspita Handayani
NPM : 021114005
Asal Pendidikan : Universitas Pakuan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah melakukan kunjungan dan riset data di PT.KUSUMASEJATI INTIPRIMA sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan, terhitung sejak tanggal 01 february 2018 – 30 April 2018. Dengan Judul Skripsi:

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat diketahui dan disimpulkan sebagaimana mestinya.

Tajur, 30 April 2018

PT.KUSUMASEJATI INTIPRIMA

(Sutopo)

Kepala Bengkel



KUSUMA MOTOR

DEALER RESMI SEPEDA MOTOR HONDA
Jl. Raya Tajur No. 92 Ciawi - Bogor
Telp. 0251-8379288 (Hunting) Fax. 0251-8313831
e-mail : kusumamotor@indo.net.id

KUESIONER

Judul Penelitian : **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur”**

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu responden secara sukarela mengisi kuesioner ini perkenalkan nama saya Desy Puspita Handayani NPM: 021114005, mahasiswa Universitas Pakuan Bogor, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen yang saat ini sedang mengadakan penelitian tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Kusuma Motor Tajur”** Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin keberhasilan anda terkait dengan kuesioner ini. Hasil survey ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan sama sekali untuk tujuan komersial.

A. Karakteristik Responden (Data Umum Responden)

Petunjuk pengisian : Isilah jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan keadaan yang anda alami.

1. No :
2. Jenis kelamin :
 - a.Laki-laki
 - b.Perempuan
3. Usia :
 - a. ≤ 20 tahun
 - b. 21 s/d 30 tahun
 - c. 31 s/d 40 tahun
 - d. 41 s/d 50 tahun
 - e. ≥ 50 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pensiunan
 - e. Ibu rumah tangga
5. Pendapatan anda saat ini :
 - a. $< \text{Rp.}3.000.000$
 - b. $\text{Rp.} 3.000.000 - \text{Rp.} 4.000.000$
 - c. $\text{Rp.} 4.000.000 - \text{Rp.} 5.000.000$
 - d. $\text{Rp.} > \text{Rp.} 5.000.000$
6. Frekuensi Kedatangan Per Tahun :
 - a. < 5 kali
 - b. 5- 10 kali
 - c. > 10 kali

B. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Petunjuk pengisian: Isilah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda centrang (√) pada kolom yang telah tersedia kriteria yang anda alami.

Keterangan Pengisian:

Kinerja :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

Harapan:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP= Sangat Tidak Puas

Responden	JAWABAN KUESIONER																								TOTAL
	KUALITAS PELAYANAN																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	5	2	3	3	4	3	79	
2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	70	
3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	92	
4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	95	
5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	80	
6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	80	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	105	
8	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3	78	
9	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	102	
10	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	86	
11	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	102	
12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	100	
13	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	2	89	
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	111	
15	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	100	
16	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	110	
17	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	83	
18	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	93	
19	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	89	
20	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	93	
21	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	100	
22	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	4	94	
23	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95	
24	3	4	4	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	79	
25	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	92	

82	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	101
83	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	107
84	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	101
85	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	103
86	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	97	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	101	
88	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	105	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	104	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	116	
91	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	114	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	102	
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	103	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	97	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	99	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	103	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	100	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	96	
100	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	112

Responden	JAWABAN KUESIONER																								TOTAL
	KEPUASAN PELANGGAN																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	5	2	3	3	3	4	3	78
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	70
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	88
4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	94
5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	80
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	78
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	105
8	2	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3	79
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	101
10	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	87
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	101
12	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	101
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	2	2	3	89
14	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	111
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	99
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	111
17	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	84
18	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	93
19	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	88
20	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	92
21	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	100
22	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	92
23	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	95
24	2	5	4	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	79
25	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	92

