KUALITAS PELAYANAN, BUKTI FISIK, DAN KETEPATAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL RUKUN JAYA DESA SUMBODO KECAMATAN WATES KABUPATEN KEDIRI

SKRIPSI
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Manajemen

OLEH :

TUTIK AYU RELISKA ARIO DEWANTI
NPM: 12.1.02.02.0216

FAKULTAS EKONOMI (FE)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh:

TUTIK AYU RELISKA ARIO DEWANTI

NPM: 12.1.02.02.0216

Judul:

KUALITAS PELAYANAN, BUKTI FISIK, DAN KETEPATAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL RUKUN JAYA DESA SUMBODO KECAMATAN WATES KEBUPATEN KEDIRI

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal: 29 Juli 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M	**Rony Kurniawan, S.e., M.M**
NIDN. 0727127801	**NIDN. 0730076804**

ii

Skripsi oleh:

TUTIK AYU RELISKA ARIO DEWANTI

NPM: 12.1.02.02.0216

Judul:

KUALITAS PELAYANAN, BUKTI FISIK, DAN KETEPATAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL RUKUN JAYA DESA SUMBODO KECAMATAN WATES KABUPATEN KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 11 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M :
2. Penguji I : Bambang Agus Sumantri, S.IP, M.M :
3. Penguji II : Rony Kurniawan, S.E, M.M :

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066601

iii

KUALITAS PELAYANAN, BUKTI FISIK, DAN KETEPATAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL RUKUN JAYA DESA SUMBODO KECAMATAN WATES KABUPATEN KEDIRI

TUTIK AYU RELISKA ARIO DEWANTI
12.1.02.02.0216
Ekonomi - Manajemen
reliskaayu@gmail.com
Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M dan Rony Kurniawan, S.E, M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. sehingga dibutuhkan pengkajian yang lebih lanjut. Untuk mencapai tujuan penelitian maka dirumuskan sebagai berikut: 1)Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri ?. 2)Bagaimana pengaruh bukti fisik pada kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri ?. 3)Bagaimana pengaruh ketepatan harga pada kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri ?

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*, sebanyak 50 sampel. Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dengan *software SPSS for windows versi 20* dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah 1)Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri. 2)Ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri. 3)Ada pengaruh yang signifikan antara ketepatan harga terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri. 4)Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Pelanggan adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan, bukti fisik, dan ketepatan harga. Pelanggan menilai kualitas pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima *(perceived service)* dengan pelayanan yang mereka harapkan *(expected service)*.

Seiring dengan kian banyaknya kompetitor dewasa ini, banyaknya persaingan usaha dibidang perbengkelan memaksa para produsen untuk senantiasa melakukan inovasi terhadap jasa pelayanan, bukti fisik yang dihasilkan, dengan harapan agar dapat tetap bersaing. Gencarnya persaingan yang terus berubah, memaksa produsen harus melakukan efisiensi dan peningkatan pada jasa pelayanan yang ditawarkan. Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang disampaikan di atas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut tentang *"Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, dan Ketepatan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Rukun Jaya Desa Sumbodo Kecamatan Wates Kabupaten Kediri"*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat didefinisikan masalahnya, sehingga dapat dikenali masalah yang memerlukan pemecahan. Maka dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Pelanggan mengharapkan kulitas pelayanan yang memuaskan, sehingga memicu pelanggan datang kembali ke bengkel.
2. Desain bukti fisik senyaman mungkin supaya pelanggan tidak merasa bosan saat menunggu.
3. Ketepatan harga menjadi hal yang diperhitungkan oleh pelanggan.
4. Bengkel "Rukun Jaya" desa Sumbodo Kecamatan Wates Kabupaten Kediri menjadi salah satu bisnis usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.
2. Mengetahui pengaruhnya bukti fisik pada kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.

D. Mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan harga pada kepuasan pelanggan pada bengkel Rukun Jaya.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diberikan pada masing-masing pihak antara lain :

1. Bagi Lembaga Pendidikan
   Untuk menambah bacaan ilmiah perusaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan masalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.
2. Bagi Perusahaan

Agar perusahaan dapat mengetahui sejauh man perusahaan telah dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Serta mendapatkan masukan hal-hal apa saja yang masih harus lebihdiperhatikan agar tercapainya kepuasan pelanggan.

II. KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan

Kata "Kepuasan atau *Satisfaction*" berasal dari bahasa latin *"Satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan *"factio"* (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.

Boward dan Sheth (2013), mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah:

Situasi kognitif pembeli berkenan dengan kesepadanan dan tidak kesepadanan antara hasil yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Swan. Et all (2014) Kepuasan pelanggan adalah:

Sebagai evaluasi secar sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakan kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaian. Sehingga dapat disimpulkan pengertian Kepuasan Pelanggan adalah kemampuan seseorang untuk memenuhi sesuatu yang memadahi terhadap suatu sasaran.

Sedangkan Kotler (2012:114) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah:

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harganya.

Menurut Umar(2010:94) "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah mutu produk dan pelayanan jasa, kegiatan penjualan (terdiridari variabel peran, sikap dan perantara), pelayanan setelah penjualan (terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu) dan nilai-nilai perusahaan".

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dewasa ini jasa apapun tidak terlepas dari unsur layanan yang ssecara umum kualitas adalah sesuatu yang mencirikan tingkat dimana suatu jasa yang memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Dari harapan pelanggan atau kebutuhan pelanggan dapat membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah pelanggan sudah menerima layanan yang berkualitas.

Menurut Lovelock (2013:229) "Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen". Pelayanan (*service*) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler (2014:578) "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

C. Bukti Fisik *(Tangible)* (X2)

Menurut Irwan (2010:58) Bukti Fisik adalah

Merupakan suatu servis yang bisa dilihat, bisa dirasa, maka aspek *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Bukti fisik yang disediakan melainkan ruang tunggu, toilet, kantin, dll. Sedangkan keperluan bengkel adalah kasir, tempat servis motor dan mobil, tempat cuci motor dan mobil, dll. Untuk melancarkan suatu kegiatan salah satunya ruang

tunggu yang didesain senyaman mungkin agar konsumen merasa nyaman.

Mengelola bukti *(Managing Evidence)* berarti mengelola peralatan yang menghasilkan jasa. Sifat jasa yang tidak berwujud, mendorong pelanggan untuk memperhatikan benda berwujud yang menghasilkan jasa. Para pelanggan akan melihat sekeliling bengkel, apakan bersih, nyaman, dan daya tarik pelanggan untuk datang lagi.

Mendesain fisik, lingkungan fisik dimana jasa dibeli akan menjadi daya tarik dan sangat berperan mempengaruhi minat pelanggan. Ada para pengusaha jasa, merubah lingkungan spesifiknya, disesuaikan dengan waktu. Bengkel mendekor lingkungannya secara unik, disesuaikan dengan pelayanannya.

D. Ketepatan Harga

1. Pengertian Ketepatan Harga

Ketepatan (*accuracy*) adalah kemampuan seseorang untuk mengarahkan sesuatu gerak kesuatu serangan sesuai dengan tujuannya, (Suharno HP, 2010:32). Ketepatan adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran. Pengertian Harga dapat didefinisikan sebagai alat tukar, hal ini seperti yang dikemukakan William J. Staton terjemah Y, Yamanto (2011:308), “Harga” adalah “jumlah uang (kemungkinan diditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya”.

2. Tujuan Ketepatan Harga

Harga ditetapkan oleh perusahaanpada dasarnya ditujukan untuk memberi nilai atas jasa yang telah diciptakan. Harga ditentukan perusahaan melalui berbagai pertimbangan yang matang atas dasar besarnya biaya produksi dan berbagai faktor dengan tujuan agar perusahaan memperoleh laba.

E. Kerangka Berfikir

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasa Pelanggan

Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Perusahaan yang mampu menunjukan keandalan

baik yang mempunyai peluang yang cukup besar untuk meningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:183) kualitas jasa adalah "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

2. **Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Bukti fisik merupakan sarana penunjang yang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin bukti fisik yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan. Kotler (2011) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan bukti fisik sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan.

3. **Ketepatan Harga Terhadan Kepuasan Pelanggan**

Harga merupakan sejumlah rupiah yang harus dibayar oleh pembeli untuk mendapatkan produk atau jasa yang diinginkan. Perusahaan yang melakukan strategi penetapan harga yang baik mempunyai peluang yang cukup besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Swastha (2010:147), harga adalah "jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya".

III. METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan data yang relevan dengan masalah yang akan diteliti maka diperlukan variabel penelitian. Sehubungan dengan itu perlu diuraikan definisi variabelnya.

Menurut Arikunto (2011:91), "variabel" adalah "obyek penelitian atau apa saja yang menjadi titik perhatian suatu penelitian". Dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 2 yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas (Independen Variable)

Adalah variabel yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian. Variabel bebas

merupakan variabel yang berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga.

b. Variabel Terikat (Dependen Variable)

Adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau yang mempunyai fungsi sebagai akibat atau ketergantungan. Artinya variabel tidak bebas ini diakibatkan atau ketergantungan adanya variabel yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan *(explantory research)* yaitu berusaha untuk menyoroti hubungan antara variabel-variabel.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini yang digunakan untuk meneliti adalah pendekatan kuantitatif yang menggunakan angka-angka dan perhitungan statistik, dan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk mempermudah dalam menganalisis data. Dalam menganalisis menggunakan program SPSS

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Tempat penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilaksanakan di Bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri.

2. Waktu

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 2 sampai 10 Juli 2016.

D. Populasi dan Sampel / Subyek Penelitian

1. Populasi

Menurut Indrianto dan Supomo (2009:115), “populasi” adalah “sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu”.

Dalam penelitian ini populasi bersifat infinit, karena jumlah populasi tidak diketahui atau diukur. Adapun populasi dalam

penelitian ini adalah para pemakai jasa bengkel yang menyervis kendaraannya di bengkel Rukun Jaya ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri dengan pertimbangan para pelanggan yang menjadi responden telah dapat merasakan kinerja pelayanan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wsates Kab. Kediri.

2. Sampel

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Mahendra (2008:621), umumnya "besarnya responden ditentukan empat atau lima kali jumlah item variabel bebas dan variabel terikat yang dianalisis". Dalam penelitian ini jumlah responden ada 56, 6 diantaranya tidak memberikan jawaban kuesioner, dan sampel yang dapat dianalisis sejumlah 50 responden. Maka diambil sampel sebanyak 5x10=50 responden untuk mewakili penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknil pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Library Reseach

Suatu cara memperoleh data dengan melihat dan membaca buku-buku library yang ada dan berhubungan dengan pembahasan masalah.

2. Field Reseach

Suatu cara memperoleh data dengan turun langsung kelapangan untuk memperoleh informasi, dalam hal ini adakah di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wate

Penelitian menggunakan skala Likert untuk mengetahui ketepatan produk dan ketepatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan. Skala Likert merupakan "skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono 2004:86). Untuk keperluan analisis ini,maka jawaban setiap item dapat berupa kata-kata serta pemberitahuan skor untuk setiap item pertanyaan.

SS: Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
R : Ragu-ragu	3
TS : Tidak Setuju	2
STS: Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran koesioner, selanjudnya diolah dan dianalisis dengan cara sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Penelitian

a. **Uji Validitas**

Tingkat validitas dapat diperoleh dengan membandingkan nilai signifikasi nilai r hitung dengan nilai r kritis. Bila nilai r hitung > r hitung maka alat ukur dinyatakan valid, bila r hitung < r kritis maka alat ukur dinyatakan tidak valid.

Perhitungan validitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan komputer, dengan program SPSS.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah "Indekasi yang menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan" (Singarimbun,2009:40).

Pendekatan yang lazim digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian dapat menggunakan *Cooeficiet Alpha* atau *Cronbach's Alpha.* Koefisien ini berkisar antara 0-1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 ($\propto \geq$ 0,6) maka menunjukkan bahwa ukuran yang dipakai sudah reliabel.

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan konsisten interval menghitung koefisien alpha ($\bar{\alpha}$). Jika jumlah butir pertanyaan untuk masing-masing variabel kurang dari sepuluh item, maka angka kriteria untuk mengukur reliabilitas instrument adalah 0,60 (Santoso,2002:200). Jadi jika nilai $\bar{\alpha}$>0,60, maka seluruh butir pertanyaan adalah reliabel.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ridwan (2005 : 155) "Linear berganda adalah

Suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua

variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

2. Penguji Hipotesis

a. Uji t (Uji Persial)

Melalui pengujian ini dapat diketahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas kualitas pelayanan, bukti fisik, ketepatan harga terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependennya.

b. Uji F (Uji Silmutan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dari suatu persamaan regresi dengan menggunakan uji F Sugiyono (2007:204).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1) Menentukan tingkat signifikansi (α) yaitu sebesar 0,05
2) Kriteria kepuasan pelanggan
   a. Jika signifikansi F < 0,05, maka Ho ditolak, berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikansi antara variabel bebas yaitu ketepatan harga, ketepatan produk, dan ketepatan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.
   b. Jika signifikansi F > 0,05, maka Ho diterima, berarti secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu ketepatan harga, ketepatan produk, ketepatan kualitas pelayanan terhadan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Semua analisis menggunakan bantuan SPSS, for windows sehingga korelasi dalam perhitungan dapat dipercaya.

c. Koefisien Determinasi

"Koefisien determinasi (R *square*) dari hasil regresi berganda menunjukan seberapa besar variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya" (Santoso2004:167)

Dalam penilitian inimenggunakan regresi linier berganda maka masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan, bukti fisik, ketepatan harga secara parsial dan secara silmutan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan yang dinyatakan dengan R *square* untuk menyatakan koefisien determinasi

Besarnya koefisien determinasi adalan 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati nol, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Sedangkan jika koefisien determinasi mendekati 1 maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel terikat. Angka dari R *square* didapat dari pengolahan data melalui program SPSS yang bisa dilihat pada tabel model *summary* kolom R *square*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Usaha Bengkel Rukun Jaya Desa Sumbodo Kec Wates

Bengkel Rukun Jaya Motor berdiri sejak Januari 2008, berlokasi cukup strategis di desa Sumbodo Kecamatan Wates, dimana masyarakatnya sebagian besar menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi sehari-hari, sehingga keberadaan bengkel ini sangat dibutuhkan. Bengkel Rukun Jaya Motor merupakan bengkel independen dimana melayani berbagai merk sepeda motor seperti Yamaha, Honda, Kawasaki dan Suzuki serta merek motor lainnya.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis pertama yang diajukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri, dengan besar pengaruh kualitas pelyanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 89,6 %. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakuka oleh Rostika Ambarwati (2013) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1996:578) "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik". Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa pelayanan adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan.

2. **Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.**

Hipotesis kedua yang diajukan menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan**.** Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri, dengan besar pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan sebesar 89,6 %. Hasil temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakuka oleh Diandaris Nurhandika Rahman (2013) membuktikan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana penelitian Rahman dilakukan terhadap pengguna/pelanggan Hotel Grand Surya Kediri. Selanjutnya pendapat yang menguatkan dari Irwan (2010:58) yang menyatakan bahwa "Bukti Fisik adalah merupakan suatu servis yang bisa dilihat, bisa dirasa, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan". Bukti fisik yang disediakan melainkan ruang tunggu, toilet, kantin, dan lain-lain. Sedangkan keperluan bengkel adalah kasir, tempat servis motor dan mobil, tempat cuci motor dan mobil, dan lain-lain. Untuk melancarkan suatu kegiatan salah satunya ruang tunggu yang didesain senyaman mungkin agar konsumen merasa nyaman.

3. **Pengaruh ketepatan harga terhadap kepuasan pelanggan.**

Hipotesis ketiga yang diajukan

menyatakan bahwa ketepatan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan harga secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terbukti terdapat pengaruh signifikan negatif karena terjadi diperjelas dengan jawaban responden di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri, dengan besar pengaruh kualitas pelyanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 62,7 %. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fardani (2013) yang membuktikan bahwa ketepatan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan Harga adalah kemampuan seseorang untuk mendapatkan pengarahan yang sesuai untuk transaksi. Pelanggan tidak merasa bingung dengan biaya bengkel terjangkau dan pelayanannya cukup memuaskan pelanggan, dan pelangganpun merasa puas dengan kualitas pelayanan, bukti fisik, ketepatan harga. Pentingnya sebuah layanan jasa seperti bengkel mematok harga jasa yang diberikan secara konsiten dan wajar kepada semua pelanggannya, konsistensi harga yang ditetapkan terhadap pelanggan atas layanan yang diberikan akan menjadikan patokan standart bagi setiap pelanggan bengkel yang datang untuk menikmati layanan jasa bengkel. Penetapan harga yang transpara dan sesuai, menjadikan pelanggan senang, tidak merasa ditipu dengan besarnya tarif layanan jasa bengkel.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% yang berarti tingkat kepercayaan sebesar 95%. Hasil uji ini memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya Ds. Sumbodo Kec. Wates Kab. Kediri.

V. SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.
2. Ada pengaruh yang signifikan

antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.

3. Ada pengaruh yang signifikan antara ketepatan harga terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.
4. Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Rukun Jaya.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimppulan diatas, maka implikasi yang dapat dilakukan oleh pemilik Bengkel Rukun Jaya terkait dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Implikasi Teoritis

Kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga yang bagus tentu akan disambut positif oleh para konsumen dalam bentuk meningkatnya kepuasan pelanggan, hal ini tentu saja konsisten dengan teori yang dikemukakan Bachtiar (2009: 123) bahwa:

> Apabila suatu perusahaan jasa mempunyai kualitas pelayanan yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Lembaga yang memberikan pelayanan dan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Apabila pelayanan yang diterima konsumen lebih baik atau sama dengan apa yang dibayangkan, maka konsumen cenderung melakukan pembelian jasa.

2. Implikasi Praktis
   a. Kualitas pelayanan, bukti fisik dan ketepatan harga Bengkel Rukun Jaya sudah cukup baik dan dapat menarik para konsumen jasa bengkel. Namun, sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap menyervis yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan dapat bersaing dengan bengkel lain, maka untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan pada konsumen, program pelayanan ditingkatkan lebih baik.

b. Melakukan pekerjaan secara optimal dapat menjaga persaingan agar tidak tertinggal dengan usaha bengkel lainnya.
c. Selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menyenangkan terhadap konsumen secara konsisten.
d. Lebih berinovatif dan kreasi dalam memberikan program pe;ayanan yang membuat konsumen merasa nyaman untuk melakukan kegiatan.
e. Memilih lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh siapapun, sehingga memudahkan konsumen untuk menuju lokasi tersebut.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian serta kesimpulan, maka perlu disarankan :

1. Usaha bengkel motor sampai saat ini masih sangat menjanjikan mengingat setiah tahun jumlah motor terus bertambah. Maka usaha bengkel masih sangat menjanjikan sekali, namun demikian untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan pelayanan yang maksimal dan terpercaya terhadap pelanggan. Ujung tombak bisnis ini berada pada mekaniknya yang handal, semakin berkualitas mekanik yang dimiliki maka kualitas jasa yang diberikan akan makin baik karena pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bengkel rukun jaya perlu memerlukan fasilitas tambahan kepada para pelanggan yang menunggu motor mereka di servise, seperti memberikan fasilitas televisi sebagai tontonan pelanggan agar tidak bosan menunggu, ataupun memberikan bacaan koran, majalah yang bisa dibaca, langkah ini sudah banyak dilakukan oleh bengkel-bengkel besar sebagai upaya memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Tempat tunggu yang representatif dan nyaman akan memberikan

kepuasan kepada pelanggan, tempat duduk yang memadai, ruang tunggu yang bersih dan sejuk juga bisa dipikirkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Lovelock,. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Penerbit Alfabeta

Laksana Fajar. *Manajemen Pemasaran*, Pendekatan Praktis. Jakarta : Graha Ilmu

Kotler, Philip & Keller, Kevin 1996. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta : Erlangga

Singarimbun, Masri, 2009. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES

Santoso, singgih & Tjiptono, Fandy (2001), *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2000. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Banyumedia Publishing

Sugiyono, 2004. *Metode Peneitian Bisnis Bandung*: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

Arikunto, 2012. *Manajemen Jasa.* Bandung: CV Alfabet

Suharsimi, Arikunto. 1995. *Prosedur Peneltian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. Rineka Citra

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran* (Jilid1). Terjemah Hendra Teguh Dan Rony A. Rusli. 1997. Jakarta: PT Prenhalindo.

H. Imam, Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Bambang Supomo dan Nur Indrianto, 1999. *Metode Penelitian Bianis.* Cetakan Kedua, Yogyakarta: Penerbil BFEE UGM

Lupiyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta:Salemba Empat

www.google.com.

I. LATAR BELAKANG
II. METODE
III. HASIL DAN KESIMPULAN
IV. DAFTAR PUSTAKA

2 coloumn
Font : Time New Roman
Jarak : 1.5 space
Ukuran : 12px

KERTAS A4

KIRI : 3cm, KANAN : 2cm, ATAS : 2cm, BAWAH 2cm

HEADER : 1cm, FOOTER : 0,5cm