

ANALISA LAYANAN JASA BENGKEL SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS BENGKEL MOTOR DOLPINE DI KEC. MEDAN JOHOR)

Josua Alexander Gultom¹, Manoar Silitonga²

^{1,2}Akademi Teknik Deli Serdang

Email: josuaalexandergultom@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan sepeda motor yang semakin banyak jumlahnya, pada wilayah perkotaan memberi peluang usaha, bisnis jasa layanan perbaikan dan pemeliharannya. Kendaraan roda dua ini menjadi alternatif ketika menghadapi kemacetan lalu lintas yang demikian padat. Usaha jasa service yang sudah lama dilakukan secara konvensional perlu semakin ditingkatkan kualitas layanannya karena dapat memberi lapangan kerja yang tidak sedikit dan sebagai sumber pendapatan. Bagaimana kualitas layanan jasa terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Bengkel motor dolpine salah satu jasa benkel yang berkedudukan di kota Medan (Medan Johor). Kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam menjalankan bisnis seperti ini. Menciptakan kesetiaan pelanggan dan meningkatkan citra bisnis masih belum mendapat perhatian, tetapi bisnis ini termasuk bisnis yang menjanjikan untuk dapat dikembangkan. Kekurangan pengetahuan dan pengelolaan menyangkut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa. Penelitian ini ingin mencoba melihat dari sudut pandang kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Logistic Service Quality yang memungkinkan penggunaan regresi logistik untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan jasa) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Data penelitian diperoleh melalui survei terhadap pelanggan Bengkel Sepeda Motor Dolpine, diharapkan dengan penelitian ini pengusaha jasa layanan bengkel dapat memperoleh manfaat demi meningkatkan bisnisnya di masa datang. Implikasi praktis bagi pemilik dan pengelola bengkel motor dolpine dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Strategi pengembangan kualitas pelayanan yang ditujukan pada faktor-faktor yang paling berpengaruh dapat dimanfaatkan menjadi pendekatan yang efektif untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang paling berpengaruh pada bengkel motor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan jasa dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui dimensi fisik (*tangible*) = 1,194; keandalan (*Reliability*) = 1,171; daya tanggap (*Responsiveness*) = 1,066; jaminan (*Assurance*) = 1,063; dan empati (*Emphaty*) = 1,114.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Motor, Faktor Kualitas Pelayanan, *Logistic Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Sepeda motor merupakan kendaraan yang praktis digunakan terutama pada tempat-tempat yang mengalami kemacetan lalu lintas yang begitu padat seperti di kota-kota. Dengan semakin banyaknya jumlah pengguna dari waktu ke waktu sudah barang tentu

memerlukan jasa perbaikan dan pemeliharaan. Jasa pelayanan terhadap perbaikan dan service menjadi suatu bentuk usaha yang dapat menghasilkan keuntungan dan dapat menyerap tenaga kerja. Layanan jasa ini dirasa perlu mendapat perhatian dalam peningkatan demi menjaga kualitas layanannya. Pemilik/ pengusaha bengkel juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas demi menjaga kesinambungan bisnisnya dari waktu ke waktu karena dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggannya.

Dalam era kompetisi bisnis yang semakin meningkat, kepuasan pelanggan menjadi perhatian demi kesinambungan usaha. Pelanggan yang merasa dipuaskan dengan bentuk layanan yang diterima cenderung menjadi pelanggan setia, bahkan seringkali merekomendasikan kepada orang lain tanpa harus dimintakan oleh pihak bengkel yang bersangkutan. Potensi untuk melakukan transaksi berulang di masa depan menjadi semakin terbuka lebar. Sebaliknya pelanggan yang tidak merasa puas akan berusaha mencari alternatif service/ bengkel lainnya atau bahkan mengajukan keluhan, keberatan dan dapat berdampak negatif terhadap reputasi bengkel dan keberlanjutan bisnis bengkel tersebut.

Persaingan usaha (bisnis) bengkel kian semakin ketat, dan mencari atau menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan hal ini tidaklah persoalan yang mudah. Dari observasi diketahui terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan para pelanggan, diantaranya *keandalan, kecepatan pengerjaan, keterampilan mekanik, kualitas suku cadang* yang digunakan, *harga* yang wajar, *komunikasi* yang efektif, *kenyamanan fasilitas*, dan *responsifitas* terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain itu, pergeseran perilaku konsumen dan kemajuan teknologi juga telah mempengaruhi preferensi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan bengkel motor. Pelanggan cenderung lebih selektif dalam memilih bengkel motor yang mampu memberikan pengalaman yang lebih baik dan pelayanan yang lebih efisien. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor membantu bisnis bengkel motor dalam menghadapi tantangan tersebut.

Penelitian ini sengaja ingin menganalisa secara lebih mendalam bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa bengkel terhadap kepuasan pelanggannya (bengkel motor). Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang paling signifikan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemahaman terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan dapat bermanfaat bagi pemilik bengkel motor (doline medan johor) sehingga pihak pengelola dapat mengarahkan untuk meningkatkannya sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bahkan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan para pelanggan.

Pemahaman terhadap hubungan antara kualitas layanan jasa dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Metode Logistic Service Quality*, melalui faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling dominan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna bengkel motor dan sebagai sumbangan pengetahuan dalam memperbaiki kualitas layanan bengkel sepeda motor dengan menggunakan indikator layanan jasa bagi setiap pelanggannya.

2. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan analisis yang digunakan yakni dengan menetapkan dependen variable (kepuasan pelanggan) dan independent variable (kualitas layanan) terhadap

pelanggan. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang telah menggunakan jasa bengkel sedangkan sampel ditentukan secara non-probability (*convenience sampling*), sampel diambil secara spontanitas (siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, (Somantri & Muhidin, 2006). Skala kepuasan pelanggan dikategorikan dengan *skala likert*, melalui sikap atau pendapat (dari sangat negatif sampai dengan sangat positif), yaitu: 1) sangat tidak puas; 2) Tidak Puas; 3) Cukup Puas; 4) Puas; dan 5) Sangat Puas.

2.1. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan

Variabel penelitian didasarkan observasi langsung (lapangan) dan sekaligus wawancara terhadap pihak, dengan atribut pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Pelayanan

No	Pertanyaan
Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	
1	kualitas fisik bengkel
2	kualitas alat dan suku cadang
3	penampilan mekanik dan staf
4	kesesuaian jadwal dan waktu
Dimensi Reliability (Kehandalan)	
1	kehandalan mekanik
2	kecepatan pelayanan
3	komunikasi yang aktif
4	ketersediaan suku cadang
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	
1	respon cepat pada permintaan pelanggan
2	waktu tunggu minimal
3	komunikasi yang aktif
4	fleksibel dalam penyesuaian jadwal
Dimensi Assurance (Jaminan)	
1	pekerjaan dan garansi
2	keandalan dan kepastian
3	transparansi biaya
4	keamanan dan privasi
Dimensi Emphaty (Empati)	
1	sikap yang ramah dan perhatian
2	komunikasi yang efektif
3	pemahaman dan responsif
4	penanganan keluhan dan masalah

2.2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung di lapangan serta berhubungan dengan variabel yang ditetapkan tetapi data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan melalui hasil-hasil penelitian sebelumnya, seperti jurnal, referensi lainnya.

2.3. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan seperangkat kuisioner, melalui pertanyaan dan atribut-atribut observasi dan dikonfirmasi dengan pihak pengelola bengkel. Atribut yang digunakan sebanyak 20 buah, dengan dimensi berikut ini.

Dimensi Tangible (Bukti Fisik), dari pihak bengkel terkait dengan:

1. Fasilitas fisik bengkel motor, (kebersihan, kenyamanan, dan tampilan visual);
2. Ketersediaan peralatan dan teknologi (mempengaruhi kemampuan dan kompetensi) sewaktu perbaikan kendaraan;
3. Penampilan karyawan bengkel, (kesopanan, kebersihan, dan profesionalisme);
4. Kualitas suku cadang dan material yang digunakan (berkontribusi terhadap keandalan dan ketahanan) setelah perbaikan;

Dimensi Reliability (Kehandalan) dari pihak bengkel, yakni:

5. Konsisten dalam pemberian kualitas (tidak terdapat masalah tambahan setelah perbaikan);
6. Menyepakati waktu-janji yang telah dibuat dengan pelanggan sebelum dilakukannya perbaikan kendaraan;
7. Karyawan bengkel memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk melakukan perbaikan;
8. Menjaga keandalan dan ketepatan dalam mengidentifikasi masalah kendaraan pelanggan;

Dimensi Responsive (Daya Tanggap), dari pihak bengkel yakni:

9. Secara cepat merespons permintaan pelanggan dalam memberikan informasi tentang layanan yang tersedia;
10. Merespons dengan cepat terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan;
11. Memberi estimasi waktu yang realistis dan menepati janji yang diberikan kepada pelanggan;
12. Memberi opsi atau solusi alternatif jika terjadi perubahan atau kejadian yang tidak terduga selama proses perbaikan kendaraan;

Dimensi Assurance (Jaminan), yakni:

13. Memberi garansi tertulis atas pekerjaan perbaikan;
14. Menjamin perbaikan kendaraan dan dilakukan oleh teknisi yang berkualitas dan memiliki keahlian pada bidang masing-masing;
15. Memberi kejelasan mengenai biaya perbaikan, termasuk biaya tambahan yang mungkin timbul selama proses perbaikan;
16. Menjaga kerahasiaan dan privasi data pelanggan, termasuk informasi pribadi dan informasi kendaraan;

Dimensi Emphaty (Empati), yakni:

17. Mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam melakukan perbaikan kendaraan pelanggan;
18. Menunjukkan perhatian yang tulus terhadap masalah atau kekhawatiran yang diungkapkan oleh pelanggan;
19. Menunjukkan empati dan kepekaan terhadap situasi atau kondisi pelanggan yang dapat mempengaruhi perbaikan kendaraan;
20. Memberikan penjelasan yang memadai kepada setiap pelanggan terkait proses perbaikan kendaraan serta solusi yang ditawarkan.

2.5. Pengujian Alat Ukur

Menyangkut kecukupan data, dilakukan uji kecukupan data, dari populasi. Penentuan jumlah data minimal menjadi penentu dalam pemberian gambaran yang

sebenarnya. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian perhitungan akan mempengaruhi akurasi dari hasil penelitian. Jumlah sampel yang digunakan menurut rumus berikut ini.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
 dimana : n = ukuran sampel, N = ukuran populasi, e = ketidakpastian (10%), dengan sampel yang berkunjung ke Bengkel, Medan Johor sebanyak 100 orang pelanggan; maka data sampel adalah $\frac{100}{1 + 100 * 0.1^2} = 50$ orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *metode non probability sampling* dengan sampel mudah (convenience sample) yaitu memilih responden yang langsung datang untuk memperbaiki atau service kendaraan.

2.6. Uji Validitas

Uji validitas, untuk mengetahui tingkat akurasi dari masing-masing pertanyaan pada kuisioner yang telah dibagikan dengan rumus,

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- rx_y : koefisien korelasi product moment
- N : Jumlah Subyek
- X_i : Skor item ke i
- Y : Skor total
- ΣX : Jumlah skor item
- ΣY : Jumlah skor total
- ΣX² : Jumlah kuadrat skor item
- ΣY² : Jumlah kuadrat skor total

2.7. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan dilakukan dengan rumus,

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan:

- α = koefisien reliabilitas alpha k = jumlah item
- S_j = varians responden untuk item i S_x = jumlah varians skor total

Pengolahan data *Servequal* dilakukan dengan:

- Menghitung mean persepsi dan harapan. Menghitung rata-rata (mean) dari tiap-tiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari persepsi dan harapan;
- Penghitungan Nilai Servqual (Gap), yakni mengurangi nilai rata-rata persepsi aktual terhadap nilai rata-rata harapan responden dengan rumus,

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana:

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah Responden

c = Mengitung gap/ kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan harapan

N_{si} = $\bar{X} - \bar{Y}$

Dimana:

N_{si} = Nilai Servequel (gap) variabel ke-I

d = menghting rata-rata gap dari setiap variabel

e= Menjumlahkan dengan hasil nilai kepuasan tiap dimensi kemudian disimpulkan dengan ketentuan kepuasan negatif (<0); kepuasan positif (> 0), sedangkan bila nilai kepuasan sama dengan nol ($=0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum

Bengkel Motor Dolphine Medan Johor, menyediakan service sepeda motor untuk semua jenis sepeda motor dan memberikan pelayanan dengan kelengkapan suku cadang, teknisi handal dan transparansi dengan harga barang.

3.2. Hasil Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukan kemampuan dalam mengupayakan sesuatu yang diukur, uji validitas merupakan ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan hasil dari kuesioner yang dapat disajikan pada tabel 3.1 dan 3.2, dengan nilai r tabel sebesar 0,1966. Pengambilan keputusan, yakni jika r hitung persepsi dan harapan $>$ r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan valid; dan jika r hitung persepsi dan harapan $<$ r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Persepsi Pelanggan
Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Kualitas Fasilitas Fisik Bengkel Motor	0,1966	0,2560	Valid
2	Ketersediaan Peralatan dan teknologi	0,1966	0,6795	Valid
3	Penampilan Karyawan yang sopan bersih di bengkel	0,1966	0,5485	Valid
4	Kualitas suku cadang dan material yang digunakan	0,1966	0,4950	Valid

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
6	Bengekal motor secara konsisten memberikan perbaikan	0,1966	0,7560	Valid
7	Bengkel motor menghormati waktu janji yang disepakati	0,1966	0,605	Valid
8	karyawan bengkel motor memiliki pengetahuan keterampilan	0,1966	0,7885	Valid
9	bengkel motor menjaga keandalan dan ketepatan masalah pelanggan	0,1966	0,795	Valid

Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Bengkel motor secara cepat merespons permintaan pada pelanggan	0,1966	0,730	Valid
2	karyawan bengkel merespons dengan sigap	0,1966	0,756	Valid
3	Bengkel motor memberikan estimasi waktu yang realistis	0,1966	0,748	Valid
4	Bengkel motor memberikan opsi atau solusi alternatif bila ada perubahan	0,1966	0,738	Valid

Dimensi *Asurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Bengkel motor memberikan garansi tertulis pada pelanggan	0,1966	0,665	Valid
2	Bengkel motor menjamin bahwa perbaikan kendaraan dilakukan teknisi	0,1966	0,675	Valid
3	Bengkel motor memberikan kejelasan mengenai biaya perbaikan	0,1966	0,795	Valid
4	Bengkel Motor menjaga kerahasiaan privasi data pelanggan	0,1966	0,820	Valid

Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Bengkel motor memberikan garansi tertulis pada pelanggan	0,1966	0,835	Valid
2	Bengkel motor menjamin bahwa perbaikan kendaraan dilakukan teknisi	0,1966	0,820	Valid
3	Bengkel motor memberikan kejelasan mengenai biaya perbaikan	0,1966	0,795	Valid
4	Bengkel Motor menjaga kerahasiaan privasi data pelanggan	0,1966	0,675	Valid

Tabel 3.2 Uji Validitas Tingkat Harapan Pelanggan
Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Kualitas Fasilitas Fisik Begkel Motor	0,1966	0,506	Valid
2	Ketersediaan Peralatan dan teknologi	0,1966	0,775	Valid
3	Penampilan Karyawan yang sopan bersih di bengkel	0,1966	0,605	Valid
4	Kualitas suku cadang dan material yang diunakan	0,1966	0,630	Valid

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
6	Bengkel motor secara konsisten memberikan perbaikan	0,1966	0,775	Valid
7	Bengkel motor menghormati waktu janji yang disepakati	0,1966	0,695	Valid
8	karyawan bengkel motor memiliki pengetahuan keterampilan	0,1966	0,795	Valid
9	bengkel motor menjaga keandalan dan ketepatan masalah pelanggan	0,1966	0,690	Valid

Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Bengkel motor secara cepat merespons permintaan pada pelanggan	0,1966	0,821	Valid
2	karyawan bengkel merespons dengan sigap	0,1966	0,785	Valid
3	Bengkel motor memberikan estimasi waktu yang realistis	0,1966	0,815	Valid
4	Bengkel motor memberikan opsi atau solusi alternatif bila ada perubahan	0,1966	0,788	Valid

Dimensi *Asurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Bengkel motor memberikan garansi tertulis pada pelanggan	0,1966	0,729	Valid
2	Bengkel motor menjamin bahwa perbaikan kendaraan dilakukan teknisi	0,1966	0,755	Valid
3	Bengkel motor memberikan kejelasan mengenai biaya perbaikan	0,1966	0,845	Valid
4	Bengkel Motor menjaga kerahasiaan privasi data pelanggan	0,1966	0,823	Valid

Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Pernyataan	r Tabel	Persepsi r Hitung	Status
1	Karyawan Bengkel Motor Mendengarkan dengan Baik	0,1966	0,825	Valid
2	Bengkel motor menunjukkan perhatian yang tulus	0,1966	0,741	Valid
3	Karyawan bengkel motor menunjukkan empati pada situasi kondisi motor pelanggan	0,1966	0,767	Valid
4	Bengkel motor memberikan penjelasan yang jelas	0,1966	0,774	Valid

Uji Reliabilitas

Pengujian terhadap nilai reliabilitas menggunakan *model Cronbach's Alpha*. Konsistensi internal dan homogenitas antara butir dalam variabel yang diteliti. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal apabila memiliki Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

Tabel 3. Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Pelanggan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	20

Tabel 3. Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Pelanggan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	20

3.3. Hasil Pengolahan Data Service Quality

Untuk Data Tangible atau bukti fisik dengan dimensi yang digunakan yang dapat langsung diterima oleh pelanggan, untuk nilai gapnya diperoleh dari rumus persepsi (P) – harapan (E) atau $N_{si} = \bar{X} - \bar{Y}$

Tangible					
Atribut	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ket
T1	Kualitas Fasilitas Fisik Begkel Motor	4.1	3.9	0.2	Puas
T2	Ketersediaan Peralatan dan teknologi	3.76	3.5	0.26	Puas
T3	Penampilan Karyawan, sopan dan bersih	4.76	3.56	1.2	Puas
T4	Kualitas suku cadang dan material	3.65	3.5	0.15	Puas
Rata-rata		4.07	3.41	0.657	Puas

Kehandalan					
Atribut	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ket
T1	Konsisten memberikan perbaikan	4.5	3.6	0.9	Puas
T2	Menghormati waktu janji yang disepakati	4.76	4.05	0.71	Puas
T3	Memberikan estimasi waktu yang realistis	4.2	3.75	0.45	Puas
T4	Memberikan opsi atau solusi alternatif (bila ada perubahan)	4.35	3.82	0.53	Puas
Rata-rata		4.4525	3.805	0.65	Puas

Responsiveness					
Atribut	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ket
T1	Cepat merespons permintaan pelanggan	4.08	3.75	0.33	Puas
T2	karyawan bengkel merespons dengan sigap	3.99	3.78	0.21	Puas
T3	Memberi estimasi waktu yang realistis	4.02	3.67	0.35	Puas
T4	Memberikan opsi atau solusi alternatif (bila ada perubahan)	4	3.9	0.1	Puas
Rata-rata		4.0225	3.775	0.25	Puas

Asuranse					
Atribut	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ket
T1	Memberi garansi tertulis pada pelanggan	3.85	3.55	0.3	Puas
T2	Menjamin perbaikan kendaraan dilakukan teknisi	4.25	4.1	0.15	Puas
T3	Memberi kejelasan mengenai biaya perbaikan	4.1	3.75	0.35	Puas
T4	Menjaga kerahasiaan privasi data pelanggan	4.15	3.96	0.19	Puas
Rata-rata		4.0875	3.84	0.25	Puas

Emphaty					
Atribut	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ket
T1	Mendengarkan dengan Baik	4.43	3.6	0.83	Puas
T2	Menunjukkan perhatian yang tulus	4.2	3.96	0.24	Puas
T3	Menunjukkan empati pada situasi kondisi motor	4.17	3.87	0.3	Puas
T4	Memberikan penjelsan dengan jelas	4.06	3.7	0.36	Puas
Rata-rata		4.215	3.7825	0.43	Puas

3.4. Analisis Kualitas Pelayanan

Analisa kualitas pelayanan dinyatakan dari hasil *kinerja* dan *kepuasan* pelanggan. Menurut Besterfield dalam Handoko (2011); *Kualitas Layanan (Q) = Penilaian / (Persepsi Harapan* diperoleh dari hasil perhitungan, yakni jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik. Dan nilai rata-rata dari perhitungan kualitas pelayanan sebesar 1.1214.

Tabel 5. Perhitungan Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP	Q=P/E
1	Tangible	3.76	3.41	0.2	1.194
2	Reliability	4.45	3.80	0.65	1.171
3	Responsiveness	4.02	3.77	0.25	1.066
4	Assurance	4.08	3.84	0.25	1.063
5	Emphaty	4.21	3.78	0.43	1.114
Rata-Rata		4.10	3.72	0.35	1.1214

Analisis Servequal Tiap Dimensi

- Untuk dimensi *tangible* (bentuk fisik) pada persepsi dan harapan pelanggan, yang paling tinggi pada ketersediaan peralatan. Dengan nilai gap hasil persepsi-harapanya 0.26 (puas)
- Untuk dimensi *realibiliti* (kehandalan) pada persepsi dan harapan pelanggan, yang paling tinggi pada Bengkel motor dolpine pada konsisten perbaikan dengan nilai gap = 0.9 (puas)
- Untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada persepsi dan harapan pelanggan, yang paling tinggi yakni pada estimasi waktu yang realistis untuk perbaikan dengan nilai gap 0.35 (puas)
- Untuk dimensi *responsifnes* (jaminan) pada persepsi dan harapan pelanggan, yang paling tinggi yaitu pemberian ertimasi biaya perbaikan yang realistis dengan nilai gap persepsi-harapanya 0.35 (puas)
- Untuk dimensi Jaminan pada persepsi dan harapan dari pelanggan, yang paling tinggi pada kejelasan mengenai biaya dengan nilai gap dari hasil persepsi-harapanya 0.35 (puas).

4. KESIMPULAN

Melalui hasil perhitungan data yang dihimpun pada penelitian ini diketahui bahwa, kualitas layanan pada Bengkel Motor, di Medan Johor dapat dikemukakan bahwa, tingkat kualitas pelayanan yang diberikan melalui Bengkel Motor Dolpine Medan Johor kepada setiap pelanggannya telah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Kepuasan pelanggng dapat ditunjukkan melalui nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik), artinya para pelanggan memberikan respon yang positif (pelanggan puas).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariani, W. D. 2012. Manajemen Kualitas
- [2] Ayu, R., Santoso, I., & Deoranto, P. 2014. Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual Di Ria Djenaka Coffe House Dan Resto Malang. Malang.
- [3] Heru, K., & Ari, B. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF Digital Photo Service. ISSN : 1410-2331. Vol.18., No.01
- [4] Supranto. 2006. Peningkatan Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

- [5] Octy, S., Panji, D., & Wike, A. P. D. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus di Nest Coffee, Kota Jombang). Jombang.
- [6] Parasuraman, Z. & Berry, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research *Journal Marketing*.
- [7] Winarno, H., & Absor, Tb. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* Vol. 1 No.2.