

ANALISIS TARIF KEAHLIAN KHUSUS, KERAMAHAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER BENGKEL ESTU LANGGENG MOTOR DAN BENGKEL ABADI MOTOR

Ahmad Wildan

Universitas Wahidiyah, email : wildannyar16@gmail.com

Masyfu' Zainistika, S.E., M.M.

Universitas Kadiri dan Alamat e-mail : masyfu_z@uniwa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah perbedaan yang signifikan antar tariff, keahlian khusus, keramahan pelayanan terhadap kepuasan Costumer bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan Bengkel ABADI MOTOR. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa uji t independent menunjukkan angka 0,780 pada variabel tarif yang sehingga tidak ada pengaruh pada pada variabel tarif, untuk variabel keahlian khusus memperoleh perhitungan 0,870 yang mana angka ini lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya tidak ada pengaruh signifikan pada variabel keahlian khusus, dan pada variabel keramahan pelayanan mendpatkan perhitungan 0,677 yang mana hal ini sam dengan variabel sebelumnya yakni tidak ada pengaruh. Untuk uji linier berganda yakni $Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3$ pada bengkel Estu Langgeng R2 mendapat nilai 0,839 atau juga bisa di sebut 83,9% yang beararti variabel X mampu memberikan kontribusi terhadap variabel Y dan untuk bengkel Abadi motor R2 ada pada angka 0,010 yang mana angka ini tidak terlalu mampu memberikan kontribusi pada variabel X ke variable Y.

Kata Kunci : Tarif, Keahlian, Keramahan, Kepuasan Costumer.

Abstract

This study aims to determine whether there is a significant difference between tariffs, special skills, service friendliness to customer satisfaction in ESTU LANGGENG MOTOR workshop and ABADI MOTOR workshop. The approach taken in this research is this research is a descriptive research. Based on the data analysis, it can be concluded that the independent t test shows a value of 0.780 on the tariff variable so that there is no influence on the tariff variable, for the special expertise variable, the calculation is 0.870 which is this number. greater than 0.05, the conclusion is that there is no significant effect on the special expertise variable, and the service convenience variable gets a calculation of 0.677 which is the same as the previous variable, which is no effect. For the multiple linear test, namely $Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3$ in the Estu Langgeng R2 bengel gets a value of 0.839 or it can also be called 83.9% which means that the X variable is able to contribute to variable Y and for the Abadi motorbike workshop, R2 is in numbers 0.010 which this number is not very capable of contributing to variable X to variable Y.

Keywords: Tariff, Expertise, Friendliness, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Di dunia yang semakin moderen ini mengakses teknologi sangatlah mudah, karena seiring perkembangan zaman maka teknologi informatika juga ikut berkembang. Dengan berkembangnya teknologi informatika tentunya berdampak pula pada hal-hal lain tak luput juga pada dunia otomotif, dunia otomotif pada saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat pada tiap tahunnya, hal ini terlihat pada banyaknya pengguna kendaraan bermotor yang lalu lalang di jalanan Indonesia, dan banyaknya merek-merek kendaaraan lokal maupun motor china yang mencoba peruntunganya di pasar indonesia, seperti merek viar, tossa, jialing, minerva dan banyak lagi merek-merek motor yang lain. Dan dalam kegiatan bisnis bengkel dapat dikatakan sebagai UMKM, karena bengkel bukan lah anak cabang perusahaan, dan yang menjadikannya patut disebut UMKM karena bengkel merupakan milik seorang perorangan, yang mana hal ini telah tercantum

pada pasal satu Undang-Undang Republik Indonesia no 20 tahun 2008 tentang usaha kecil mikro menengah.

Dengan meningkatnya pengguna kendaraan bermotor di indonesia khususnya roda dua tentunya kebutuhan akan maintenace kendaraan sangatlah di butuhkan oleh tiap pengguna kendaraan bermotor, dan kesempatan inilah yang diambil oleh para mekanik untuk mengembangkan atau memperbanyak cabangbengkelnya, dengan tujuan untuk memudahkan pengguna kendaraan bermotor untuk melakukan maintenace kendaraanya. Dengan meningkatnya pengguna kendaraan bermotor, di era globalisasi saat ini, menciptakan suatu lapangan pekerjaan di bidang jasa otomotif semakin ketat khususnya di Kota Malang, yang tidak hanya menyediakan peluang tapi juga tantangan. Berkembangnya usaha otomotif membuat usaha bengkel roda dua tak menyianyikan momen ini.

Bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan Bengkel ABADI

MOTOR yang terletak di jalan mertojoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ini merupakan salah satu usaha jasa perawatan dan perbaikan motor yang memiliki jasa atau pelanggan yang tinggi, eksistensinya diakui dan selalu menjadi tujuan utama para pemilik kendaraan bermotor khususnya warga Kelurahan Merjosari kecamatan lowokwaru. Dalam menjalankan usahanya, kedua bengkel ini berlomba-lomba menarik perhatian konsumen melalui berbagai inovasi dan keramahan pelayanan, hal ini wajar sekali dilakukan oleh kedua bengkel ini karena lokasi bengkel yang berdekatan dan berada pada satu wilayah kecamatan dan kelurahan, ketatnya persaingan usaha perbengkelan mengharuskan kedua bengkel ini selalu meningkatkan keramahannya baik dari segi internal maupun eksternalnya.

Berdasarkan latar belakang pemikiran yang telah di jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah perbedaan yang signifikan antara tarif pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di kota Malang
2. Adakah perbedaan yang signifikan antar keahlian khusus pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di kota Malang?
3. Adakah perbedaan yang signifikan antara keramahan pelayanan pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di Kota Malang?

Adakah pengaruh yang signifikan anantara tarif, keahlian khusus, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara tarif pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di kota Malang.
2. Untuk mengetahui perbedaan signifikan antar keahlian khusus pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di kota Malang.
3. Untuk mengetahui perbedann signifikan antar keramahan pelayanan pada bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di kota Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan anantara tarif, keahlian khusus, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen

bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR di Kota Malang.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif, penelitian komparatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner.

Populasi dan Sampel

Populasi

adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menjadi konsumen pada kedua bengkel, yakni bengkel BENGKEL ESTU LANGGENG MOTOR dan BENGKEL ABADI MOTOR dengan kendala check up kelistrikan yang telah di modifikasi (tidak standart).

Sampel

Adapun yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah konsumen BENGKEL ESTU LANGGENG MOTOR dan BENGKEL ABADI MOTOR yang pernah menggunakan jasa kedua bengkel tersebut dengan catatan jumlah populasi sebanyak 100 orang tiap bengkel yang pernah menggunakan jasa kedua bengkel dengan jasa yang sama yakni kendala check up kelistrikan yang telah di modifikasi (tidak standart)

Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiono 2015:135) dalam pelaksanaan metode ini, penulis menyebarkan angket kepada konsumen bengkel ESTU LANGGENG MOTOR dan bengkel ABADI MOTOR sebagai sampel untuk menjawab pertanyaan yang telah di bagikan, kemudian akan dikumpulkan kepada penulis untuk di periksa hasil daripada jawaban tersebut.

b. Metode Dokumentasi

Selain menggunakan kuisioner pengumpulan dengan metode dokumentasi juga di butuhkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, karena dengan menyelidiki dokumen- dokumen yang telah ada sebagai tempat menyimpan sejumlah data. Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang, profil, dan segala

hal yang terkait dengan operasional bengkel ESTULANGGENG MOTOR dan bengkel ABADIMOTOR.

Instrumen Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan skala likert. Dimana skala ini di gunakan untuk mengukur daripada sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social indicator variabel yang disusun melalui item-item instrument dalam bentuk pertanyaan yang diberi jawaban di setiap item instrumne nya dan jawaban pada tiap item diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1

Tabel Skor Dalam Penelitian

Jawaban Variabel	Skor
Sanagat Stuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Teknik Pengumpulan Data

- Dari jumlah konsumen yang pernah menjadi konsumen pada kedua bengkel tersebut, yakni bengkel BENGKEL ESTULANGGENG MOTOR dan BENGKEL ABADI MOTOR dengan kendala chek up kelistrikan yang telah di modifikasi (tidakstandart)
- Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara mendatangi konsumen kedua bengkel tersebut, dan sudah pernah menggunakan jasa kedua bengkel tersebut, hal ini dilakukan karena diharapkan hasil yang did apat dari kuisisioner tersebut valid.
- Penentuan jumlah sampel di dapat pada kuisiner yang telah di isi dengan mencontrerng kolom yang ber isi kan pernah menjadi konsumen pada kedua bengkel tersebut, yakni bengkel BENGKEL ESTULANGGENG MOTOR dan BENGKEL ABADI MOTOR dengan kendala chek up kelistrikan yang telah di modifikasi (tidak standart). Karena itu penelitian ini mengadopsi populasi sampel yang telah di teliti oleh (Arikunto,2010). Untuk menentukan besarnya sampel jika responden atau subjek kurang darii 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga

penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan bila subyek lebih dari 100 dapat diambil antara20 - 25% atau lebih, tergantung setidak- tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu,tenaga,dan dana, (ariekunto, 2002).

Teknik Analisis Data

Analisis yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atas suatu langkah pemcahan berdasarkan teori berupa perhitungan kuantitatif. Analisa data dengan menggunakan statistic, uji t, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji T independent

Tujuan uji T independen adalah untuk membandingkan (membedakan) apakah kedua variable tersebut sama atau berbeda. Yang berguna untuk menguji kemampuan generalisasi signifikan hasil penelitian yang berupa perbandingan keadaan variable dari dua rata-rata sampel.

Untuk menguji kebenaran hipotesis kedua langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan koefisien yang paling besar, selanjutnya dilakukan pengujian secara melalui uji t.

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{S_1}{n_1}\right)\left(\frac{S_2}{n_2}\right)}}$$

b. Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis mengenai pengaruh tarif (X1), keahlian khusus (X2), kermahan pelayanan (X3) terhadap kepuasan costumer (Y). Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang telah disajikan, maka teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2+x_2 + b_3+x_3 + b_4+b_5+x_5$$

Keterangan :

- y = Kepuasanpelanggan
- a = Konstanta
- b1...b5 = Koefisienregresi X1...X5
- X1 = Reliability(keandalan)
- X2 = Responsiveness(dayatanggap)
- X3 = Assurance(jaminandankepastian)

c. Uji t dan Uji F

Uji t

Untuk menguji kebenaran hipotesis kedua langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan koefisien regresi (b1) yang paling besar, selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial melalui uji t.

Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat F digunakan rumus : Arikunto (2004:95)

d. Koefisien Determinasi(R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Perusahaan

a. Sejarah Bengkel Estu Langgeng Motor

Bengkel EstuLanggeng Motor berdiri sejak tahun 2002 pada bulan april, bengkel ini sendiri berdiri untuk membantu keperluan rumah tangga yang mana bengkel ini dijadikan usaha sampingan oleh pemilik bengkel yang pada waktu itu beliau bekerja sebagai kuli bangunan dalam kurung waktu 5 tahun bengkel ini berkembang pesat yang mana dari awal berdiri tidak memiliki karyan hingga sekarang sudah memiliki 15 orang dengan pembagian 4 orang bagian toko dan 11 orang sebagai mekanik, bengkel ini didirikan oleh pemilik dengan visi untuk meningkatkan ekonomi keluarga dengan misi atau tujuan membuka lapangan usaha bagi warga sekitar kel merjisari khususnya di bidang mekanik, bengkel ini uniknya tidak memiliki kepala mekanik tetap, pemilik bengkel ini memiliki cara tersendiri bagi mengatur karyawannya, khususnya di bagian mekanik, dengan cara pemilik memilih salah satu orang mekanik untuk dijadikan kepala mekanik sementara dengan kurun waktu seminggu hal ini di lakukan bergantian sehingga mekanik dapat merasakan sebagai kepala mekanik dan juga meringankan beban mekanik itu sendiri karean dia dapat waktu benar benar tidak mengerjakan kenadran berMotor, terkecuali meaknik lain mengalami kesulitan dalam memperbaiki Motor yang harus melibatkan lebih dari 1 orang untuk melakukannya seperti contoh menurunkan mesin atau hal lain yang belum pernah di ketahui sebelumnya, hal ini diberlakukan khusus bagi mekanik yang telah mengabdikan pada bengkel EstuLanggeng Motor selama kurang lebih lima tahunbekerja.

b. Sejarah Bengkel Abadi Motor

Bengkel Abadi Motor berdiri pada bulan 10 tahun 2014 , di kota Malang, bengkel ini sebelum berdiri di kota Malang telah berdiri terlebih dahulu di kota tulungagung, beliau ibu mega selaku pemilik bengkel mendirikan bengkel ini sejak beliau masih berdiri di bangku sma dengan meneruskan usaha dari ayahnya, singkat cerita seiring berkembangnya waktu beliau menyekolahkan anaknya di kota Malang, dari sinilah beliau akhirnya

berfikiran untuk pindah ke kota Malang, akhirnya pada tahun 2012 beliau pindah di kota Malang, awal beliau pindah di kota Malang beliau hanya mengawasi bengkelnya yang ada di kota tulungagaung, lalu di dari pada beliau hanya mengawasinya dengan sering kembali ke telung agung akhirnya beliau berfikiran untuk memindahkan usah bengkelnya ini di kota Malang, awal beliau memindahkan usahanya ini, akhirnya pada bulan 10 tahun 2014 berdirilah bengkel Abadi Motor di kota Malang. Bengkel Abadi ini punya cara unik dalam system kerja karyawannya yakni dengang memberikan sift kerja 3 hari sekali dalam satu minggu untuk bekerja dan sift pagi dan sore untuk prnjaga tokonya, bengkel ini selain menyediakan part standart untuk kendaraan harian beliau juga menyediakan part- part racing yang mana hal ini di manfaatkan beliau karena beliau melihat banyaknya peminat balap Motor di kota Malang.

Uji Validitas

Dari hasil perhitungan uji validitas bisa diketahui bahwa nilai rhitung > rtabel (0,05) dengan demikian bisa di simpulkan bahwa seluruh item pada indikator tarif (X1), keahlian teknis (X2), keramahan pelayanan (X3), dan kepuasan costumer (Y) adalah valid.

Reabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan bisa ketahui dari 25 responden menyatakan tanggapanya terhadap indikator-indikator tarif (X1) yang terdapat pada kuesioner meliputi keterjangkauan harga (X1.1), kesesuaian harga dengan keramahan produk (X1.2), daya saing harga (X1.3), dan kesesuaian harga dengan manfaat (X1.4) bisa diketahui bahwa sebagian besar responden atau costumer bengkel Abadi Motor memeberikan tanggapan sangat setuju terhadap variabel tarif (X1) sebanyak 4 atau 4%. Kemudian tanggapan setuju 76 atau 76% , pendapat netral 20 atau bisa juga disebut 20% dan pendapat tidak setuju 0 atau 0% dan pendapat sangat tidak setuju juga 0 atau juga 0%, hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap tarif bengkel Abadi Motor.

Analisis Uji t Independent

Hipotesis

- H0 : ditolak : tidak terdapat pengaruh antara tarif, keahlian teknis, keramahan pelayanan (meliputi *tangibel, reliability, responsiveness, esurance, empathy*) antara costumer bengkel EstuLanggeng Motor dan AbadiMotor
- H1: diterima : terdapat pengaruh antara tarif, keahlian teknis, keramahan pelayanan (meliputi *tangibel, reliability, responsiveness, esurance, empathy*) antara costumer bengkel

EstuLanggeng Motor dan AbadiMotor

- Dengan menggunakan perbandingan alpha 5% atau 0,05

Dari hipotesis diatas dapat diambil hasil perhitungan sebagai berikut :

a. Tarif

Dari jumlah responden yang berbeda yakni 35 responden bengkel EstuLanggeng dan 25 responden untuk bengkel Abadi Motor dari hasil perhitungan di peroleh data sig 2 tailed 0,780, sehingga hasil sig 2 tailed 0,780 lebih dari 0,05 sehingga H0 diterima, jadi tidak terdapat perbedaan antara tarif antara costumer bengkel EstuLanggeng Motor dan Abadi Motor.

b. Keahlianteknis

Dari jumlah responden yang berbeda yakni 35 responden bengkel EstuLanggeng dan 25 responden untuk bengkel Abadi Motor dari hasil perhitungan di peroleh data sig 2 tailed 0,870, sehingga hasil sig 2 tailed 0,870 lebih dari 0,05 sehingga H0 diterima, jadi tidak terdapat perbedaan antara keahlian teknis antara costumer bengkel EstuLanggeng Motor dan Abadi Motor.

c. Keramahan pelayanan

Dari jumlah responden yang berbeda yakni 35 responden bengkel EstuLanggeng dan 25 responden untuk bengkel Abadi Motor dari hasil perhitungan di peroleh data sig 2 tailed 0,677, sehingga hasil sig 2 tailed 0,677 lebih dari 0,05 sehingga H0 diterima, jadi tidak terdapat perbedaan antara keramahan pelayanan antara costumer bengkel Estu Langgeng Motor dan Abadi Motor.

Analisis Regresi Linier Berganda

a. Estu Langgeng Motor

Tabel 1
Regresi Linier Berganda

variabel	Keterangan	koefisien regresi	thitung	Sig
x1	Tariff	0,139	1,049	0,302
x2	keahlian teknis	-0,077	-0,612	0,545
x3	keramahan pelayanan	0,267	9,576	0
Konstanta		-1,741		
R		0,916		
R square		0,839		
f hitung		53,857		
sig. F		0		
N		35		
variabel terikat = kepuasan costumer (Y)				

Dari perhitungan diatas dapat diformulasikan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -1,741 + 0,139X_1 + -0,077X_2 + 0,267X_3$$

Berdasar pada hasil persamaan tersebut, maka bisa di jelaskan sebagai mana berikut ini :

a. Konstanta (a) = -1,741 menunjukkan besarnya kepuasan costumer, jika tidak ada tarif, keahlian teknis, dan keramahan pelayanan bisa juga kan mengalami penurunan

b. Koefisien regresi X1 (tariff) sebesar 0,139 (b1), menunjukkan besarnya pengaruh X1 (tariff) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X1 (tariff) berpengaruh searah terhadap kepuasan costumer, yang berarti semakin terjangkau tariff dapat menyebabkan peningkatan kepuasancostumer.

c. Koefisien regresi X2 (keahlian teknis) sebesar -0,077 (b2), menunjukkan besarnya pengaruh X2 (keahlian teknis) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda negatif menunjukkan X2 (keahlian teknis) tidak berpengaruh terhadap kepuasan costumer, yang berarti semakin ahli atau tidaknya keahlian teknis yang dimiliki montir bisa juga menyebabkan peningkatan kepuasan costumer.

Koefisien regresi X3 (keramahan pelayanan) sebesar 0,267 (b3), menunjukkan besarnya pengaruh X3 (keramahan pelayanan) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X3 (keramahan pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasancostumer, yang berarti semakin ramah dan semakin baik pelayanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan costumer.

b. Bengkel Abadi Motor

Tabel 2
Regresi Linier Berganda

variabel	Keterangan	koefisien regresi	thitung	Sig
x1	Tariff	0,076	0,319	0,753
x2	keahlian teknis	0,026	0,117	0,908
x3	keramahan pelayanan	-0,018	-0,074	0,835
Konstanta		19,525		
R		0,102		
R square		0,01		
f hitung		0,074		
sig. F		0,973		
N		25		
variabel terikat = kepuasan costumer (Y)				

Dari perhitungan diatas dapat diformulasikan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 19,525 + 0,076X_1 + 0,026X_2 + -0,018X_3$$

Berdasar pada hasil persamaan tersebut, maka bisa di jelaskan sebagai mana berikut ini :

- a. Konstanta (a) = 19,525 menunjukkan besarnya kepuasan costumer, jika . tidak ada tariff, keahlian teknis, dan keramahan pelayanan bisa juga kan mengalami penurunan
- b. Koefisien regresi X₁ (tarif) sebesar 0,076 (b₁), menunjukkan besarnya pengaruh X₁ (tarif) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X₁ (tarif) berpengaruh searah terhadap kepuasan costumer, yang berarti semakin terjangkau tariff dapat menyebabkan peningkatan kepuasan costumer.
- c. Koefisien regresi X₂ (keahlian teknis) sebesar 0,026 (b₂), menunjukkan besarnya pengaruh X₂ (keahlian teknis) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X₂ (keahlian teknis) berpengaruh terhadap kepuasan costumer, yang berarti semakin ahli atau tidaknya keahlian teknis yang dimiliki montir bisa menyebabkan peningkatan kepuasancostumer.
- d. Koefisien regresi X₃ (keramahan pelayanan) sebesar -0,018 (b₃), menunjukkan besarnya pengaruh X₃ (keramahan pelayanan) terhadap kepuasan costumer, koefisien regresi bertanda negatif menunjukkan X₃ (keramahan pelayanan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan costumer, yang berarti ramah atau tidak nya dan baik atau tidaknya pelayanan bisa juga menyebabkan peningkatan kepuasancostumer.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah di tarik kesimpulan bahwa menganalisis tarif, keahlian khusus, dan keramahan pelayanan terhadap kepuasan costumer, memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t independent menunjukkan bahwa perhitungan variabel tarif, keahlian khusus, keramahan pelayanan pada perbandingan beda jumlah responden yakni 35 responden untuk bengkel Estu Langgeng Motor dan 25 responden untuk bengkel Abadi Motor, dan pada ketiga variabel tersebut di peroleh angka lebih besar dari 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak ada

pengaruh pada variabel tersebut, khusus bagi kepuasancostumer.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh tarif, keahlian khusus, keramahan pelayanan terhadap kepuasan costumer secara simultan, adakah pengaruh positif atau tidaknya suatu penelitian dan pengaruh signifikan atau tidaknya, bagi bengkel Estu Langgeng Motor, nilai variabel terhadap kepuasan costumer sebesar 0,839 tau 83,9% hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layananyang di berikan, tetapi bagi bengkel Abadi motor variabel tarif, keahlian khusus, keramahan pelayanan secara simultan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan costumer karena mencapai angka 0,010 atau disebut dalam presentase 1% hal ini tidak berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan, mungkin responden pada bengkel Abadi Motor tidak terlalu memperhatikan atau memperhitungkan variabel yang telah di teliti oleh penulis, dan responden cenderung cuek terhadap hal seperti itu dan juga berfikir bahwa intinya hasil dari pengeerjaan ada hasilnya.
3. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif, keahlian khusus, keramahan pelayanan terhadap kepuasan costumer bahwa pada bengkel Estu Langgeng dari hasil perhitungan signifikan dan perhitungan uji t tidak ada pengaruh pada variabel tarif, dan keahlian khusus, tetapi pada variabel keramahan pelayanan hasil perhitungannya lebih besar dari t tabel dan lebih kecil dari probabilitas sehingga variabel keramahan pelayanan pada bengkel Estu Langgeng berpengaruh, bagi bengkel Abadi Motor tidak ada pengaruh dari dasar perhitungan signifikan dan uji t nya karena hasil perhitngan signifikan variabel lebih besar probabilitas nya dan lebih kecil dari t tabel, sehingga tidak ada pengaruh variabelnya terhadap kepuasancostumernya.
4. Dari hasil penelitian kepuasncostumer terhadap variabel secara keseluruhan pada bengkel Estu Langgeng dari hasil nilai sig nya lebih kecil dari probabilitas nya yakni $0,000 < 0,05$, dan pada perhitungan f hitung lebih besar dari f tabel yakni $53,854 > 2,90$, sehingga secara keseluruhan variable tarif, keahlian khusus, keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasncostumer, dan bagi bengkel Abadi Motor nilai sig lebih besar dari pada probabilitas yakni $0,973 > 0,05$ dan pada perhitungan f hitung lebih kecil dari f tabel yaitu $0,074 < 3,05$ sehingga berkesimpulan

keluruh variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan costumer pada bengkel abadimotor.

Saran

1. Melihat dari hasil penelitian dan berkembangnya industri otomotif di Indonesia khususnya di kota Malang, guna mewujudkan tujuan dari pada masing-masing bengkel, maka pihak pengelola bengkel Estu Langgeng, melihat dari hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pada tarif, dalam artian harga lebih bersaing atau pun harga lebih rendah dengan kualitas yang lebih baik dalam hasil pengerjaan, dan pada faktor keahlian khusus untuk lebih ditingkatkan agar lebih banyak customer yang mau menggunakan jasa bengkel Estu Langgeng dan lebih meningkatkan lagi pada faktor keramahan pelayanan, dan bagi bengkel Abadi Motor hendaknya lebih meningkatkan faktor tarif, keahlian khusus, dan keramahan pelayanan mengingat bahwa hal yang paling di perhitungkan bagi pelaku usaha adalah kepuasan customer.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan pelayanan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan customer khususnya bengkel Estu langgeng Motor, maka setidaknya pihak masing-masing pemilik bengkel harus bisa lebih memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh customer, dengan keramahan pelayanan diterapkan dengan tepat, maka faktor ini dapat menjadikan suatu bengkel menjadi unggul dalam menghadapi persaingan tetapi perlu diingat juga bahwa ada faktor yang sebenarnya berpengaruh terhadap kepuasan customer bengkel yakni khusus yakni faktor keahlian khusus, karena dengan ahlinya suatu montor dalam bengkel akan menjadikan bengkel tersebut lebih di kenal dan lebih mudah menjadi ciri khas bagi bengkel itu sendiri, walaupun faktor ini tidak terlalu dominan dari hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bukhori Alma. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. In Bukhori Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (p. 304). Bandung: CV Alfabeta.
- D. D. Sari A, D. P.-P. (Semarang). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS di Semarang Menggunakan Metode Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis*

(CZIPA) Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah. Malang: UM Press. (*Studi Kasus: Bengkel AHASS SAHABAT SEJATI DAN AHASS NAGA SAKTI di Semarang*. 2017: skripsi.

- Dwinanda, A. A. (2017). A. Dwinanda, and A. Prihatini, "ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGKEL

AHASS DAN BENGKEL YAMAHA. (*Studi Kasus pada Bengkel AHASS Naga Sakti Ngesrep dan Yamaha Mataram Sakti Setiabudi*). Mataram: jurnal Srikpsi.

- Gumelar, S. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL SEPEDA MOTOR PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM STUDI KASUS BENGKEL BUDI MOTOR DAN KAMPAR MOTOR BANGKINANG*. Bangkinang: skripsi.

- Halikarini, A. (2016). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jasa Pengiriman Paket di PT POS INDONESIA (PERSERO) dan JNE Kota Serang. *skripsi*.

- Herani, J. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Bengkel Yamaha 2 Mei Bandar Lampung)*. Bandar Lampung: skripsi.

- Kotler, P. (2006). Manajemen Pemasaran. In P. Kotler, *Manajemen Pemasaran* (p. 86). Pt. Indeks Kelompok Gramedia.

- Masfiah, S. (2018). Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*.

- Nasional, D. P. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. In

D. P. Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (p. 388). Balai Pustaka.

- Nugroho, E. P. (2011). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *skripsi*.

- Pertiwi, A. P. (2017). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien*

- Umun Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta.* surakarta: skripsi.
- Rosydiah, M. I. (2019). *Penengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV FERDINO PUTRA WIJAYA TOUR DAN TRAVEL Ngunut kabupaten Trenggalek.* Trenggalek: skripsi.
- Sugiono.(2010). Metode Penelitian Administrasi.In Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* (p. 2). Bandung: Alfabeta.
- Sugiono.(2007). Metode penelitian Bisnis.In Sugiono, *Metode penelitian Bisnis* (pp. 105-107). Bandung: Alfabeta.
- Sulakna, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel GLOBAL CENTER YOGYAKARTA. *skripsi* .
- Tjiptono, F. (2001). Manajemen Pemasaran. In F. Tjiptono, *Manajemen Pemasaran* (p. 151). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005).*Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012).*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.