PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL TUNAS AUTO GRAHA CABANG KOTA LUBUK LINGGAU

Skripsi Oleh:

ALLORA RIZKA AMALIA

01011181520009

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk MeraihGelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2019

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL TUNAS AUTO GRAHA CABANG KOTA LUBUK LINGGAU

Disusun Oleh :

Nama	: Allora Rizka Amalia
NIM	: 01011181520009
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Mei 2019

Ketua

Drs. H. A. Nazaruddin,M.M

NIP.195706131985031002

Tanggal : 28 Mei 2019

Anggota

Welly Nailis, S.E , M.M

NIP.197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL TUNAS AUTO GRAHA CABANG KOTA LUBUK LINGGAU

Disusun Oleh:

Nama	: Allora Rizka Amalia
NIM	: 01011181520009
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 22 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Indralaya, 22 Juli 2019

Ketua	Anggota	Anggota
Drs. H. A. Nazaruddin,M.M.	Welly Nailis, S.E , M.M	Ahmad Maulana, S.E, M.M
NIP.195706131985031002	NIP.197407102008011011	NIP.197512252015041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D

NIP.197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Disusun Oleh:

Nama	: Allora Rizka Amalia
NIM	: 01011181520009
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau

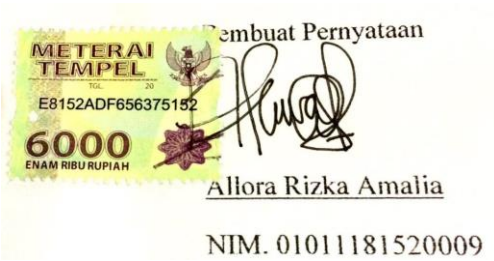
Pembimbing:

Ketua	: Drs. H. A. Nazaruddin,M.M.
Anggota	: Welly Nailis, S.E , M.M
Tanggal Ujian	: 22 Juli 2019

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 22 Juli 2019



Pembuat Pernyataan

Allora Rizka Amalia

NIM. 01011181520009

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

”Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya."

(Joseph Addison)

“Wahai orang orang yang beriman, bersabarlah engkau dan kuatkanla kesabaranmu."

(Qs. Al Imran: 200)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Kedua Saudaraku**
- Keluarga Besarku
- **Sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman seperjuangan**
- **Almamaterku Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rakhmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau**". Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan pengguna yang membutuhkan pengetahuan dalam kajian yang sama. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada semua orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Indralaya, Juni 2019

Allora Rizka Amalia

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengakui terdapat banyak kesulitan dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu dan Ayahanda tercinta, Ibu Dra. Hj. Risdanila, M.Pd dan Ayahanda Drs. H. Mitra Fachrial, M.Pd, yang senantiasa dengan sabar dan tulus memberikan doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan nasihat, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua kakak kandung Alda Rafadana, S.T dan Alfi Rivandha yang senantiasa memberikan dukungan dan nasihat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. A. Nazaruddin,M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah memberikan ilmu, motivasi, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Welly Nailis, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah memberikan ilmu, motivasi, waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Yuliani,S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik.

7. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa S.E. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

9. Ibu Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

10. Bapak Dr. Kemas Muhammad Husni Thamrin, S.E, M.M, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

11. Bapak Ahmad Maulana, S.E, M.M, selaku dosen penguji pada seminar proposal skripsi dan komprehensif yang telah memberikan saran, kritik, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah kalian berikan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

13. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, khususnya kak Helmi dan ibu Hambarwati yang telah membantu selama masa perkuliahan ini.

14. Sahabat seperjuanganku Aldila Rizky, Audia Pratiwi, Dinda Nurlisa, Gusti Ayu Wulandari, Ristia Novintan Ningrum, Rizki Ria Utami, Sheila Wun, Tri Desti Andriyani

15. Keluarga besar Manajemen angkatan 2015 Indralaya, terkhusus teman-teman Manajemen Pemasaran Ajul, Dina, Yuni, Irfan, Alfath, Kiki, Doni, Putri, Arini, Wun, Arriya, Tegar, Bimo, Deri, Muhtar, Rico, Dimas dan Fauzan.
16. Teman-teman dan kakak tingkat di IKMS (Ikatan Keluarga Mahasiswa Silampari) Kota Lubuk Linggau yang telah membantu dari awal perkuliahan.
17. Sahabat, teman-teman, dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan dalam kajian yang sama. Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL TUNAS AUTO GRAHA CABANG KOTA LUBUK LINGGAU

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Tunas Auto Graha cabang kota Lubuk Linggau. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji simultan dan partial. Berdasarkan hasil pengujian, pengaruh Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3) dan Empati (X5) terhada Kepuasan Konsumen (Y) secara simultan didapatkan nilai f-hitung sebesar 161,056 > nilai f-tabel 2,31. Secara partial Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3) dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sedangkan Bukti Langsung (X1) dan Jaminan (X4) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel yang memiliki pengaruh dominan adalah Empati (X5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,485.

Kata kunci : ***bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepuasan konsumen***

Mengetahui,

Ketua	Anggota
Drs. H. A. Nazaruddin,M.M.	Welly Nailis, S.E , M.M
NIP.195706131985031002	NIP.197407102008011011

Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D

NIP.197509011999032001

ABSTRAK

The Effect of Quality Service onCustomer Satisfaction of Tunas Auto Graha in Lubuk Linggau:

This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction at the Tunas Auto Graha branch of the Lubuk Linggau City. This study uses primary data obtained from the questionnaire. The number of samples taken was 100 respondents using the purposive sampling method. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with simultaneous and partial tests. Based on the results of the test, the effect of Reliability (X2), Responsiveness (X3) and Empathy (X5) on Consumer Satisfaction (Y) simultaneously obtained a calculated value of 161,056> f-table value 2,31. Partially Reliability (X2), Responsiveness (X3) and Empathy (X5) has a significant effect on Consumer Satisfaction while Tangibles (X1) and Assurance (X4) has no significant effect on Consumer Satisfaction. The variable that has the dominant influence is Empathy (X5) with a regression coefficient of 0.485.

Keywords: ***tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy and consumer satisfaction***

Approved by,

Advisor 1	***Advisor 2***
Drs. H. A. Nazaruddin,M.M.	Welly Nailis, S.E , M.M
NIP.195706131985031002	NIP.197407102008011011

Head of Management Study Programme

Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D

NIP.197509011999032001

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama	: Allora Rizka Amalia
NIM	: 01011181520009
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau

telah kami periksa penulisan *grammar* maupun susunan *tenses*-nya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 30 Juli 2019

Pembimbing skripsi,

Ketua	Anggota
Drs. H. A. Nazaruddin,M.M.	Welly Nailis, S.E, M.M
NIP.195706131985031002	NIP.197407102008011011

RIWAYAT HIDUP

Nama	: Allora Rizka Amalia
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat,Tanggal Lahir	: Lubuk Linggau, 17 Agustus 1997
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Jalan Sukarela No.47 RT.08 Kelurahan Taba Pingin Kecamatan Lubuk Linggau Selatan 2 Kota Lubuk Linggau kode pos: 31626
Alamat E-mail	: allorarizkaa@gmail.com
Telpon	: 0852-6796-3441

Pendidikan Formal

TK	: TK Baitul A'la Lubuk Linggau
Sekolah Dasar	: SD Negeri 16 Lubuk Linggau
SMP	: SMP Negeri 1 Lubuk Linggau
SMA	: SMA Negeri 1 Lubuk Linggau

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Divisi Komunikasi dan Informasi IKMS Kota Lubuk Linggau (2015/2016)
2. Ketua Devisi Komunikasi dan Informasi IKMS Kota Lubuk Linggau (2016/2017)
3. Anggota Badan Musyawarah DPM KM UNSRI (2016/2017)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF ii

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH iv

MOTO DAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

UCAPAN TERIMA KASIH vii

ABSTRAK x

ABSTRAK xi

SURAT PERNYATAAN xii

RIWAYAT HIDUP xiii

DAFTAR ISI xiv

BAB 1 : PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 Jasa 11

2.1.1.1 Karakteristik Jasa 11

2.1.1.2 Pemasaran Jasa 12
2.1.2 Kualitas 13
2.1.2.1 Kualitas Layanan 14
2.1.2.2. Pengukuran Kualitas Layanan 17
2.1.3 Kepuasan Konsumen 18
2.1.3.1. Pengukuran Kualitas Layanan 19
2.1.4 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen 21
2.2 Penelitian Terdahulu 22
2.3 Kerangka Konseptual 25
2.4 Hipotesis 26
BAB 3: METODE PENELITIAN 28
3.1 Desain Penelitian 28
3.2 Objek Penelitian 28
3.3 Indentifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 28
3.3.1 Indentifikasi Variabel 28
3.3.2 Definisi Operasional 29
3.3.3 Pengukuran Variabel 30
3.4 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Sampel 31
3.4.3 Metode Pengambil Sampel 33
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 33
3.5.1 Jenis Data 33

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data 34
3.6 Instrumen Penelitian 34
3.7. Uji Instumen Penelitian 35
3.7.1 Uji Validitas 35
3.7.2 Uji Reliabilitas 35
3.8 Teknik Analisis Data 36
3.8.1 Uji Simultan (Uji F) 36
3.8.2 Uji Parsial (Uji T) 36
3.8.3 Analisis Regresi Berganda 37
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
4.1 Uji Instrumen 39
4.1.1 Uji Validitas 39
4.1.2 Uji Reliabilitas 41
4.2 Analisis Frekuensi 42
4.2.1 Profil Responden 42
4.2.1 Penilaian Responden 46
4.3 Analisi Regresi Berganda 55
4.4 Uji Hipotesis 58
4.4.1 Uji Simultan (Uji F) 58
4.4.2 Uji Parsial (Uji T) 59
4.5 Uji Koefisien Determinasi 61
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan 62
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN 66

5.1 Kesimpulan 66

5.2 Saran 67

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN 72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penjualan Kendaraan Roda Empat Tahun 2017 di Indonesia 3

Tabel 1.2: Konsumen Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau 6

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu 22

Tabel 3.1:Definisi Operasional 29

Tabel 3.2: Skala Likert 31

Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas Variabel 40

Tabel 4.2: Hasil Uji Reliabilitas Variabel 42

Tabel 4.3: Analisis Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin 43

Tabel 4.4: Analisis Frekuensi Berdasarkan Usia 43

Tabel 4.5: Analisis Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir 44

Tabel 4.6: Analisis Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan 45

Tabel 4.7: Analisis Frekuensi Berdasarkan Jumlah Pengeluaran per bulan 46

Tabel 4.8: Penilaian Responden Untuk Bukti Langsung (X1) 47

Tabel 4.9: Penilaian Responden Untuk Kehandalan (X2) 48

Tabel 4.10: Penilaian Responden Untuk Ketanggapan (X3) 49

Tabel 4.11: Penilaian Responden Untuk Jaminan (X4) 51

Tabel 4.12: Penilaian Responden Untuk Empati (X5) 52

Tabel 4.13: Penilaian Responden Untuk Kepuasan Konsumen (Y) 54

Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi linear Berganda 56

Tabel 4.15: Hasil Uji Simultan (Uji F)……...58

Tabel 4.16: Hasil Uji Parsial (Uji T).....60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian 25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuesioner

Lampiran 2 Agenda Konsultasi

Lampiran 3 *Output* SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Alat transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat mulai dari alat transportasi tradisional hingga yang paling mutakhir seperti yang ada pada zaman ini. Dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Khususnya Indonesia menggunakan transportasi dalam keadaan sehari-hari ini masih menggunakan angkutan umum. (Abbas Salim:2004)

Transportasi ini terbagi menjadi beberapa bagian mulai dari transportasi udara, darat, laut dan sungai. Transportasi udara adalah transportasi yang beroperasi di udara yang dikenal sebagai pesawat udara. Transpotasi darat adalah transportasi yang beroperasi di jalan seperti sepeda motor, mobil penumpang, kereta api, sepeda, bus dan truk. Transportasi laut adalah transportasi yang digunakan di air laut seperti kapal, perahu, speedboat. Transportasi sungai adalah transportasi yang digunakan di air sungai seperti sampan, rakit, dan kano. Transportasi laut dan sungai walaupun sama-sama di air namun berbeda terlihat dari bentuk fisik, kegunaannya sendiri, dan bahan baku pembuatan transportasinya.

Saat ini banyak bermunculan merek transportasi roda empat dengan berbagai model, desain, dengan pilihan kualitas dan harga yang cukup bersaing. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, kondisi ini merupakan suatu peluang untuk menguasai pangsa pasar dibidang transportasi. Perusahaan otomotif yang ada di Indonesia sangat banyak, diantaranya Toyota, Daihatsu, Honda, Suzuki, Nissan, dan lain-lain. Beberapa produsen mobil tersebut telah memproduksi kendaraan roda empat dari berbagai jenis, mulai dari City Car, Hatch Back, Multi Purpose Vehicle, dan Sport Utility Vehicle dan dengan pilihan kapasitas mesin yang bervariasi mulai 1000cc – 2500cc. Perbandingan antara masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah keatas masih sedikit jumlahnya bila dibandingkan dengan masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah, kondisi perekonomian masyarakat yang demikian membuat konsumen akan lebih mempertimbangkan untuk membeli mobil yang terjangkau dari sisi harganya namun dengan kapasitas daya angkut penumpang yang lebih besar.

Saat ini kota Lubuklinggau menjadi kota yang mulai berkembang. Tentunya kebutuhan masyarakat akan transportasi sangat dibutuhkan salah satunya untuk memiliki sebuah kendaraan untuk memenuhi kebutuhan seperti kendaraan roda empat. Mobil di era globalisasi ini sudah menjadi kebutuhan, masyarakat modern menjadikannya sebagai kebutuhan primer pada kalangan tertentu. Maka dari itu transportasi di Kota Lubuklinggau semakin meningkat dari waktu ke waktu. Sebagai gambaran penjualan tentang kendaraan roda empat di Indonesia dapat dilihat dari data peningkatan penjualannya pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1

Tabel Penjualan Kendaraan Roda Empat Tahun 2017

Di Indonesia

(dalam unit)

	Toyota	**Daihatsu**	**Honda**	**Mitsubishi**	**Suzuki**	**Others**	**Total**
Jan 2017	32.383	15.826	16.896	7.982	7.119	6.056	86.262
Feb 2017	36.376	17.755	16.284	9.069	8.069	7.610	95.163
Mar 2017	38.852	16.149	19.837	8.868	9.216	9.413	102.335
Apr 2017	33.440	15.535	14.678	8.039	10.152	7.780	89.624
May 2017	32.913	15.613	16.723	11.217	9.207	8.412	94.085
Jun 2017	22.048	13,409	8.843	7.859	8.001	6.229	66.389
Jul 2017	31.803	14.618	12.677	8.345	10.126	7.785	85.354
Aug 2017	34.809	15.821	17.690	9.185	10.035	9.716	97.256
Sep 2017	27.297	15.507	15.112	10.934	9.126	9.720	87.696
Oct 2017	30.114	16.760	17.023	11.831	9.594	9.111	94.433
Nov 2017	28.855	16.360	15.811	15.291	11.007	8.867	96.191
Dec-2017	23.724	13.028	15.285	12.775	10.008	10.278	85.098
Total	**372.614**	**186.381**	**186.859**	**121.395**	**111.660**	**100.977**	**1.079.886**

Sumber: (http://triatmono.info/data-penjualan-tahun-2012/data-penjualan-mobil-2017/)

Dari tabel 1.1 hasil penjualan kendaraan roda empat saat ini Toyota ada diposisi teratas untuk perusahaan otomotif. Dilihat saat ini kebutuhan akan kendaraan roda empat ini sangat banyak dan pastinya akan mencari keberadaan sebuah bengkel, jasa yang disediakan oleh bengkel biasanya adalah perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang bagi kendaraan. Bengkel resmi merupakan faktor utama yang telah disediakan oleh dealer mobil itu sendiri untuk menarik minat para konsumen.

Penyedia jasa pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kendaraan roda empat, tentunya pelayanan ini memiliki persaingan dengan bengkel-bengkel lainnya yang mengharuskan bengkel ini memberikan kualitas pelayanan jasa lebih baik dengan begitu konsumen memiliki pilihan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Jasa bengkel yang tidak hanya difokuskan kepada kebutuhan tapi juga mampu memberikan kepuasan tersendiri untuk para konsumen sehingga nanti akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan di bengkel tersebut. Menurut (Fandy Tjiptono:2006) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen

Banyak bengkel yang telah berdiri di Sumatera Selatan baik bengkel umum dan resmi yang memberikan pelayanan pada beberapa merek dan jenis mobil salah satunya bengkel resmi Toyota di Kota Lubuklinggau yang beralamatkan di Jl. Yos Sudarso RT 07, Watervang No 8A, Taba Jemekeh, Lubuklinggau Timur I, Kota Lubuklinggau , Sumatra Selatan 31622. Tunas Auto Graha (TAG) Lubuk Linggau merupakan dealer resmi dari Toyota yang memiliki fasilitas 3S yaitu *Sales, Service, dan Sparepart*. Tunas Auto Graha merupakan bengkel yang memberikan pelayanan perbaikan dan perawatan mobil Toyota kepada para konsumen. Pihak bengkel menyediakan peralatan yang memadai dengan standar kendaraan, mempunyai mekanik yang sudah ahli dan memiliki pengetahuan yang baik untuk sigap manangani permasalahan pada konsumen dan

mempunyai karyawan lainnya yang bersedia membantu para konsumen dengan keramahannya. (sumber : toyotalubuklinggau.com:2019)

Tunas Auto Graha (TAG) memiliki layanan seperti *Booking Service* sehingga para konsumen tidak perlu mengantri saat berkunjung ke Bengkel. biasanya para konsumen bebas untuk menentukan waktu perawatan kendaraannya, minimal melakukan *Booking Service* (dua) hari kerja sebelum waktu yang diinginkan. Tunas Auto Graha (TAG) sedang membuat layanan terbaru yaitu *Toyota Mobile Service* (TMS) dimana para pelanggan tak perlu repot-repot lagi datang ke bengkel Toyota langsung cukup dengan menggunakan aplikasi yang tersedia pelayanan ini sudah bisa dirasakan. *Toyota Mobile Service* (TMS) ini dibuat untuk menjawab kebutuhan para konsumen di perkotaan, dan menjaga kepercayaan serta kesetiaan yang diberikan pelanggan. peluncuran awal *Toyota Mobile Service* (TMS), pihak Tunas Auto Graha (TAG) menyebarkan 3 unit mobil service, yang disebar di 3 *show room* yang adi di Sumatera Selatan yaitu Palembang, Prabumulih dan Lubuk Linggau. (sumber : tribunsumsel.com:2017)

Jumlah konsumen pada mobil Toyota yang melakukan perbaikan dan perawatan mobil Toyota di Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau pada tahun 2015 - 2017 dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Tabel konsumen tunas auto graham
Cabang kota lubuklinggau
Tahun 2015-2018

Tahun	**Jumlah**	**% Peningkatan**
2015	393	-
2016	414	5,3 %
2017	449	8,4 %
Jumlah	**1.256**	

Sumber: Tunas Auto Graha Kota Lubuk Linggau

Pada tabel 1.2 terlihat adanya peningkatan yang terjadi. Hal tersebut disebabkan adanya perubahan perilaku konsumen dan tuntunan sarana transportasi. Terjadinya peningkatan tersebut tidak menjamin bahwa konsumen akan selalu loyal pada bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau karena dibalik banyaknya konsumen yang datang terkadang masih ada juga keluhan yang dirasakan konsumen seperti lamanya waktu tunggu, waktu pengerjaan yang lama karena banyak kendaraan yang melakukan *service* diwaktu yang sama dan area *service* bengkel yang sempit.

Maka dari itu bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel-bengkel pada umumnya. Konsumen akan membandingkan layanan yang diberikan dan dukungan yang konsumen harapkan. Jika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka konsumen tak akan segan untuk kembali lagi ke bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau begitu juga sebaliknya. Keluhan atau ketidakpuasan pelanggan seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono (2002) telah mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa, seperti :

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah bukti fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah respon atau kesiapan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menambahkan kepercayaan konsumen.
5. Perhatian (*emphaty*) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Sehingga kualitas layanan pada bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuk Linggau tersebut bisa dilihat dari 5 dimensi *SERVQUAL (service quality)* dimana dimensi ini menunjukkan apa yang tersedia pada layanan bengkel tersebut yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible)* dimana perusahaan menjadi bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini ditunjukkan perusahaan meliputi fasilitas gedung, peralatan dan perlengkapan yang lengkap di bengkel dan juga penampilan yang rapi pada karyawan dan mekanik .

2. Kehandalan (*reliability)* dimana bengkel dapat menyelesaikan pekerjaan atau menangani keluhan pelanggan dengan cepat.
3. Daya tanggap (*responsiveness)* dimana bengkel tanggap dalam menangani keluhan konsumen dan menjelaskan tentang permasalahan yang terjadi.
4. Jaminan (*assurance)* dimana perusahaan berusaha memberikan jaminan kepercayaan kepada konsumen.
5. Perhatian (*emphaty)* dimana karyawan dan mekanik memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status sosial dan juga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada konsumen dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen.

Perilaku konsumen merupakan perilaku yang dilakukan oleh konsumen yang berbeda. Dimana konsumen dapat dengan bebas memilih produk apa yang akan dipilihnya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Pentingnya bagi perusahaan untuk dapat memikat para konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Menurut (Kotler:2004) perilaku konsumen terletak pada proses pertukaran, secara formal didefinisikan sebagai: proses yang melibatkan transfer dari sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud, nyata atau simbolik, antara dua atau lebih pelaku sosial. Masalah utama ketika peneliti menginvestigasi pertukaran adalah penjelasan mengapa seseorang bersedia melepaskan sesuatu miliknya untuk menerima sesuatu yang lain sebagai balasannya.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah ditulis maka dapat dapat diajukan sebagai penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan**

Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuklinggau."

1.2 Rumusan masalah

Dari paparan latar belakang yang telah ditulis sebelumnya rumusan masalah yang diajukan yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuklinggau?
2. Dimensi kualitas layanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuklinggau

1.3 Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memilik tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Tunas Auto Graha Cabang Kota Lubuklinggau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak bengkel terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan terhadap konsumen
2. Bagi peneliti, peneliti diharapkan mampu memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta mengaplikasikan teori-teori yang telah diterima selama waktu perkuliahan dengan kenyataan yang sekarang.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian lain

Daftar Pustaka

Agung Budiono. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan

Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pem asaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung : CV. Alfabeta

Ambika Shastri H. P. Sutrayoga, Km. Agus Satria Pramudana. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG)* Denpasar. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali

Ardiana Kurniasari, Cholichul Hadi. 2014. *Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya*. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Surabaya.

Celentyna Oktavia. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Tunas Toyota Cabang Ciputat*. Universitas Bina Nusantara (BINUS). Jakarta

Dra. Ristiyanti Prasetijo, MBA, Prof. John J.O.I Ihalauw, Ph.D. 2005. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono. (2006), "*Manajemen Pelayanan Jasa",* Yogyakarta: Andi

Kotler Philip, Gary Armstrong. 2008 *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12*.Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler Philip, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia. Edisi Ketiga*. Indonesia: Indeks.

Kotler Philip. 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Prentise Hall Inc

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium).* Jakarta: Prenhallindo

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat

Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Pemasaran Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia

Panji Suratriadi, Suparman, Rini Martiwi. 2018. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Toyota Auto2000 Kalimalang Jakarta Timur*. Akademi Komunikasi BSI dan akademi Sekretari dan Manajemen BSI. Jakarta.

Pemerintah Kota Lubuklinggau. http://lubuklinggaukota.go.id/public/static/45/Sejarah diakses pada Desember 2018

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga).* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran (Cetakan Kelima)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Rochyan Ridlo Rien Rizqy, Moh. Mukeri Warso, Aziz Fathoni. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang).* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran.Semarang

Rudi Triatmono Personal Homepage. http://triatmono.info/data-penjualan-tahun-2012/data-penjualan-mobil-2017/ diakses pada Oktober 2018

Sarah Gartika. 2014. *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Asia Afrika Bandung*. Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom. Bandung

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Quality* dan *Satisfaction Edisi 4.* Yogyakarta:Andi

Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: PT. Indeks

Toyota Lubuklinggau. http://toyotalubuklinggau.com/ diakses pada Oktober 2018

Tribun Sumsel. http://sumsel.tribunnews.com/2017/04/21/hadirkan-bengkel-berjalan-kini-mobil-mogok-nggak-harus-ribet-lagi di akses pada Oktober 2018