

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL ARWANA MOTOR
DI KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH

**FAUHATUZZAHRA
NIM. 151310099**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL ARWANA MOTOR DI KOTA
PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :


FAUHATUZZAHRA
NIM. 151310099

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 21 April 2020**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama




Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama




Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 11133117702

Pembimbing Pembantu



Neni Triana Maswardi, SE, MM
NIDN. 1009028104

Penguji Pembantu

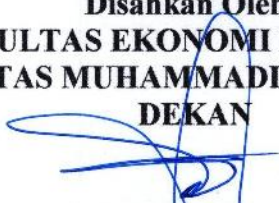


Sumiyati, SE, MM
NIDN. 1125117801

Pontianak, 21 April 2020

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Arwana Motor Di Kota Pontianak", yang merupakan salah satu persyaratan akademik bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bantuan berupa bimbingan, petunjuk, data, saran maupun dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE, M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar memberikan arahan, serta masuk kepada mahasiswa dan mahasiswi.
3. Ibu Neni Triana Maswardi SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak serta Pembimbing Kedua yang memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan serta dengan sabar membimbing serta memberikan dorongan kepada peneliti.

4. Bapak Fenny Supriadi SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran.
5. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Bapak Apeng selaku pemilik Bengkel Arwana Motor beserta staf yang telah banyak memberikan informasi dan data yang penulis perlukan dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kholilur Rahman dan Ibu Sariya yang tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberikancintakepadapenulishinggasaatini, dan memberikandukunganbaikmaterilmaupundoa, dan semangat sampaisaatini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Teman-teman mahasiswa/i yang telah memberikan bantuandalampenelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan.

Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menulis dengan lebih baik.

Pontianak, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor di Kota Pontianak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Arwana Motor. Penulis menetapkan sampel sebanyak 100 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model (uji F).

Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 0,737 + 0,829X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,593, yang artinya bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah cukup. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi naik turunnya variabel Loyalitas Pelanggan terhadap penggunaan jasa *service* Bengkel Arwana Motor adalah sebesar 35,2% dan sisanya 64,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 53,210 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,93 dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu $53,210 > 3,93$, sedangkan tingkat signifikansi dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji kelayakan model regresi (uji F) menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas Pelanggan yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. PembatasanMasalah	6
D. TujuanPenelitian.....	7
E. ManfaatPenelitian.....	7
F. KerangkaPemikiran.....	8
G. MetodePenelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Pemasaran.....	20
B. KualitasPelayanan	21
C. LoyalitasPelanggan	22
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	24
A. ProfilSingkat.....	24
B. Legalitas	24

C. Visi dan Misi	25
D. Struktur Organisasi.....	25
E. Aspek Pemasaran	28
F. Aspek Sumber Daya Manusia	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Responden	31
B. Analisis Data	33
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bengkel Sepeda Motor Di Kecamatan Pontianak Utara	2
Tabel 1.2	Harga/Biaya Berdasarkan Jenis Layanan	3
Tabel 1.3	Jumlah Penjualan <i>Spare Part</i>	4
Tabel 1.4	Jumlah Pendapatan <i>Service</i>	5
Tabel 1.5	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	17
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	33
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)	35
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)	36
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	37
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana	39

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi40

Tabel 4.13 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran10

Gambar 3.1 Struktur Organisasi26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data RumahMakan Yang Ada Di Kota Pontianak	48
Lampiran 2 KuesionerPenelitian	53
Lampiran 3 Harga Makanan Dan Minuman	57
Lampiran 4 Harga Paket Nasi Kotak	58
Lampiran 5 JumlahPenjualan	59
Lampiran 6 Data Responden	60
Lampiran 7 Tabulasi Data VariabelKepuasanKonsumen	64
Lampiran 8 Tabulasi Data VariabelLoyalitasKonsumen	68
Lampiran 9 Hasil Uji ValiditasKepuasanKonsumen	73
Lampiran 10 Hasil Uji ValiditasLoyalitasKonsumen	85
Lampiran 11 Hasil Uji ReliabilitasKepuasanKonsumen	87
Lampiran 12 Hasil Uji ReliabilitasLoyalitasKonsumen	88
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas	89
Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	90
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r).....	90
Lampiran 16 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat cepat dan cenderung meningkat setiap tahunnya, seiring dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat akan sarana transportasi yang memadai.

Semakin berkembangnya pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan yang begitu ketat antar produsen sepeda motor. Tentu saja hal ini merupakan keuntungan bagi pelanggan.

Setiap produsen kendaraan sepeda motor roda 2 memiliki strategi masing-masing dalam menghadapi persaingan.

Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor, mengakibatkan kebutuhan akan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraan tersebut agar layak pakai juga semakin meningkat. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa *service* antar *dealer* resmi yang berkerjasama dengan merek-merek sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen.

Sudah banyak usaha bengkel dan *service* motor yang bergerak dibidang jasa *service* dan penjualan *spare part* sepeda motor, yang sekaligus menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Oleh karena itu tiap usaha bengkel tersebut harus selalu berusaha memberikan layanan

yang baik dan menyediakan *spare part* sesuai dengan kebutuhan konsumen, dengan tujuan untuk memuaskan konsumen dan membangun loyalitas pelanggan.

Berikut ini ditampilkan usaha bengkel sepeda motor yang ada di Kecamatan Pontianak Utara:

Tabel 1.1
DPMTKPTSP Kota Pontianak
Bengkel Sepeda Motor Di Kecamatan Pontianak Utara
Tahun 2019

No	Nama Bengkel Motor	Alamat Usaha
1	PTAneka Makmur Sejahtera	Jl. Gusti Situt Mahmud RT.002/RW.012
2	Golden Motor	Jl. Gusti Situt Mahmud RT.002/RW.004
3	Arwana Motor	Jl. Khatulistiwa Siantan Hilir
4	Dolpin	Jl. Parit Makmur
5	Berjaya Motor	Jl. Selat Panjang Gg. Amal

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak, 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 5 bengkel sepeda motor di Kecamatan Pontianak Utara yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, terdapat 15 bengkel sepeda motor di Kecamatan Pontianak Utara.

Bengkel Arwana Motor adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa *service* dan penjualan *spare part* sepeda motor yang beralamat di Jalan Khatulistiwa, Pontianak Utara. Bengkel Arwana Motor menyediakan jasa *service* semua merek motor.

Bengkel Arwana Motor didirikan oleh Bapak Apeng sejak tahun 2012. Bengkel Arwana Motor buka setiap hari dari Hari Senin sampai Sabtu mulai pukul 07.00 WIB s/d 17.00 WIB. Untuk hari besar seperti Hari Raya Idul Fitri,

IdulAdha, Imlek, dan Natal, Bengkel Arwana Motor libur atau tidak buka, pada saat tanggal merah dan Hari Minggu Bengkel Arwana Motor tetap buka mulai Pukul 07.00 WIB s/d 13.00 WIB.

Berikut ini ditampilkan jenis layanan dan harga atau biaya berdasarkan jenis layanan yang ditawarkan oleh Bengkel Arwana Motor:

Tabel 1.2
Bengkel Arwana Motor
Harga/Biaya Berdasarkan Jenis Layanan
Tahun 2016-2018

No	Jenis Layanan	Harga (Rp)		
		2016	2017	2018
1	Servis Karburator	20.000	25.000	35.000
2	Pasang Ban	25.000	25.000	25.000
3	Pasang Ger	30.000	35.000	40.000
4	Ganti Oli	30.000	45.000	55.000
5	Ganti Ban Biasa (belakang / depan)	130.000	160.000	180.000
6	Ganti Ban Tubles (belakang / depan)	230.000	250.000	280.000
7	Pasang batokdepan	100.000	120.000	150.000
8	Ganti Kanvas Rem	25.000	30.000	35.000
9	Gear Paket	130.000	80.000	145.000
10	Servis Motor (pemeriksaan mesin dan pemeriksaan saringan oli, pembersihan busi, penyetelan rem, lampu, aki, air radiator, dll)	50.000	35.000	40.000

Sumber: Bengkel Arwana Motor, 2019

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Bengkel Arwana Motor menawarkan beberapa jenis layanan dengan harga atau biaya layanan yang bervariasi sesuai dengan jenis layanan yang digunakan oleh konsumen. Harga/biaya layanan cenderung mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir.

Selain menyediakan berbagai layanan, Bengkel Arwana Motor juga menjual berbagai spare part sepeda motor.

Berikut ini ditampilkan jumlah penjualan spare part di Bengkel Arwana Motor:

Tabel 1.3
Bengkel Arwana Motor
Jumlah Penjualan Spare Part
Tahun 2016-2018
(Dalam Rupiah)

No	Nama Spare Part	Tahun		
		2016	2017	2018
1	<i>Timing light</i>	10.700.000	6.200.000	13.000.000
2	Pilot 14 MM	5.500.000	2.000.000	9.500.000
3	<i>Cutter flat 27 MM</i>	6.000.000	5.200.000	10.000.000
4	Oli MPX1 10W30	19.000.000	17.500.000	22.000.000
5	MPX 1 10W30	19.100.000	11.500.000	15.600.000
6	Oli MPX3 20W40	15.500.000	19.500.000	21.600.000
7	<i>Gasket Crangcase</i>	4.000.000	2.500.000	7.000.000
8	<i>Gasket Cylinder</i>	1.500.000	1.000.000	2.600.000
9	<i>Piston Kit</i>	4.500.000	3.700.000	6.000.000
10	<i>Clutch Assy</i>	7.800.000	5.000.000	5.500.000
11	<i>Comp Clutch</i>	3.000.000	4.000.000	8.400.000
12	<i>Face Comp Movable</i>	2.500.000	2.000.000	2.500.000
13	<i>Findrive face</i>	2.500.000	1.350.000	2.100.000
14	<i>Shaft Counter</i>	5.600.000	3.150.000	2.220.000
15	<i>Gear Counter</i>	3.750.000	1.740.000	13.230.000
16.	Aki motor	5.210.000	2.612.000	7.760.000
17	Busi	4.450.000	4.130.000	3.120.000
18	Karburator	5.000.000	3.000.000	7.050.000
	Total	125.610.000	96.082.000	159.180.000

Sumber: Bengkel Arwana Motor, 2019

Tabel 1.3 menunjukkan penjualan spare part dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2018. Pada Tahun 2017 penjualan spare

*part*menurun sebesar 23,51%, sedangkan pada Tahun 2018 penjualan *part*meningkat sebesar 65,67%.

Berikut ini ditampilkan jumlah pendapatan *service* Bengkel Arwana Motor:

Tabel 1.4
Bengkel Arwana Motor
Jumlah Pendapatan *Service*
Tahun 2016-2018
(Dalam Rupiah)

No	Tahun	Pendapatan (Rp)
1	2016	158.905.000
2	2017	136.577.000
3	2018	190.190.000

Sumber: Bengkel Arwana Motor, 2019

Tabel 1.4 menunjukkan pendapatan *service* Bengkel Arwana Motor dari Tahun 2016 hingga 2018. Pada Tahun 2017 pendapatan *service* menurun sebesar 14,05% sedangkan pada Tahun 2018 pendapatan *service* meningkat sebesar 39,25%.

Bengkel Arwana Motor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Bengkel Arwana Motor, penulis melihat bahwa montir Bengkel Arwana Motor ramah, pelayanannya cepat, biaya *service* dan harga *part* cenderung lebih murah dibandingkan bengkel lain yang ada di Pontianak Utara, serta lokasi dari Bengkel Arwana Motor sangat strategis karena berada di tepi jalan raya dengan tempat yang sangat luas membuat konsumen merasa nyaman untuk menunggu kendaraan yang di *service*.

Seiring perkembangan perusahaan, pelayanan tentu juga harus ditingkatkan. Pelayanan yang baik merupakan esensi utama yang diterima oleh konsumen, hal itu juga yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen sehingga berkeinginan untuk menggunakan jasa pada perusahaan yang sama di kemudian hari. Pada situasi seperti ini perusahaan mendapatkan keuntungan lebih maksimal karena loyalitas pelanggan sudah terbentuk. Hubungan baik inilah yang harus terus dijaga oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan.

Loyalitas pelanggan bisa terbentuk apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima serta pelanggan cenderung untuk memilih produk atau jasa yang memiliki kelebihan nilai dibandingkan harga yang relatif terjangkau.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Arwana Motor Di Kota Pontianak”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor di Kota Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi kualitas pelayanan menggunakan 5 (lima) dimensi yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Loyalitas pelanggan diukur dengan menggunakan 4 (empat) dimensi yang meliputi: melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buying*), melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*), merekomendasikan kepada orang lain (*recommended to other*), dan menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates immunity to the full of competitions*).

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor di Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk memperoleh gambaran tentang pokok masalah yang ada di objek penelitian dengan membandingkan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan dan informasi sertam masukan bagi Bengkel Arwana Motor.

3. Bagi Almater

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa dan peneliti lainnya yang tertarik akan masalah yang sama pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Mantra (2004) dalam Sujarweni (2015:67):
 “Kerangka pemikiran dapat berbentuk uraian kualitatif, model matematis, diagram atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan bidang ilmu yang diteliti”.

Menurut Priansa (2017:51): “Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utamadari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar”.

Menurut Priansa (2017:57):

Dimensi kualitas jasa dikelompokkan menjadi lima, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen.

Menurut Tjiptonodalam Suryati (2015:97):

“Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.

Menurut Griffindalam Suryati (2015:97):

Loyalitas pelanggan dapat diukur dengan 4 indikator yaitu:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buying*)
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*)
Pelanggan melakukan pembelian antar lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
3. Merekomendasikan kepada orang lain (*recommended to other*)
Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain tentang produk yang ditawarkan perusahaan.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrate s immunity to the full of competitions*).
Pelanggan tidak tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing

Berikut penelitian yang

digunakan sebagai penelitian terdahulu dalam penelitian ini:

1. Kurniasih (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)” menyatakan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; variabel kualitas pelayanan me

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan; variabel harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan; variabel harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan; variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; variabel kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; dan variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas.

2. Kuntaridkk (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang)” menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan; dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran





G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode asosiatif.

Menurut Siregar (2017:15): “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siregar (2017:39): “Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian”. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui:

1) Observasi

Menurut Siregar (2017:42):

“Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek

penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”.

Penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui umlah bengkel sepeda motor di Kecamatan Pontianak Utara dan mengamati pelayanan di Bengkel Arwana Motor.

2) Kuesioner

Menurut Siregar (2017:44):

“Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”. Penulis memberikan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden berkenaan dengan masalah yang diteliti. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menggunakan jasa *service* pada Bengkel Arwana Motor.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini adalah bengkel sepeda motor di Kecamatan Pontianak Utara, harga/biaya berdasarkan jenis layanan, jumlah penjualan *spare part*, dan jumlah pendapatan *service*.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Arwana Motor.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai obyeknya dengan mengamati sebagian dari populasi. Mengingat populasi tidak diketahui jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Purba (1996) dalam Sujarweni (2015:155), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4} (\text{Moe})^2$$

Di mana:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe= *Margin of Error Max*,
 yaitutingkatkesalahanmaksimalpengambilansampel yang
 masihdapatditoleransiatau yang diinginkan.

Denganmenggunakan*margin of error max*sebesar 10%,
 makajumlahsampel minimal yang dapatdiambiladalahsebesar:

$$n = 1,96/4(0,10)^2$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 97$$

Berdasarkanperhitungandiperolehjumlahsampel minimal yang
 harusdipenuhisebanyak 97 responden.

Penulismenetapkansampelsebanyak 100 responden.

Sampel yang
 digunakandalampenelitianiniditentukandenganmenggunakanteknik*purpo-
 sive sampling*.MenurutSiregar (2017:60): “*Purposive sampling*
 merupakanmetodepenetapanrespondenuntukdijadikansampelberdasarkan
 pada kriteria-kriteriatertentu”.

Kriteriasampeldalampenelitianiniadalahsebagaiberikut:

- 1) Usiarespondenminimal 20 tahun.
- 2) RespondenpernahmenggunakanjasaservicediBengkelArwana Motor
 minimal 2 kali.
- 3) Responden yang memilikikendaraanpribadi dan yang
 memutuskanendirimemilihjasaserviceBengkelArwana Motor.

4. VariabelPenelitian

Menurut Sugiyono (2017:38): “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Siregar (2017:50): “Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”.

Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75):
 “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

Menurut Siregar (2017:77): “Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3; koefisien korelasi *product moment* > $r\text{-tabel}(\alpha; n - 2)$ = jumlah sampel; nilai $sig \leq \alpha$ ”. Uji validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 23.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87):
 “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur

yang sama pula”. Uji Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai α *cronbach*, dimana dikatakan *reliable* jika α *cronbach* $> 0,6$.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): “Tujuannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dari satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Regresi linier sederhana bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi besaran hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antar variabel bebas (*independent*) dengan variabel tak bebas (*dependent*). Adapun rumus persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)

a = Konstanta Regresi

b = Koefisien Regresi

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:338):
 “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antar dua variabel”.
 Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antar dua variabel, digunakan kriteria yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Menurut Ghozali (2016:95):

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk menentukan model regresi sederhana layak atau tidak digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Langkah-langkah uji kelayakan model adalah sebagai berikut:

1) Menentukan Hipotesis

H_0 : Model

regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

H_a : Model

regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan Bengkel Arwana Motor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

2) Menghitung Nilai F hitung

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS

3) Membandingkan F hitung dengan F tabel

Hasil uji (F hitung) akan dibandingkan dengan F tabel. Nilai F tabel diperoleh dengan melihat df_1 ($var-1 = 2-1$) dan df_2 ($n-k-1 = 100-1-1 = 98$) dengan $\alpha = 5\%$, maka nilai F tabel dapat dilihat pada tabel distribusi F untuk probabilitas 0,05 yang ada pada kolom ke 1 pada baris ke 98 yaitu sebesar 3,94.

4) Membuat Keputusan

- a) Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, sebagian besar adalah laki-laki, berumur 26 sampai dengan 31 tahun, bekerja sebagai karyawan swasta, dan pendapatan per bulannya sebesar Rp 2.000.000,00 – Rp 2.999.000,00.

2. Persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = 0,737 + 0,829X$.

3. Hasil

analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,593, yang artinya bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah cukup.

4. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2)

dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi naik turunnya variabel Loyalitas Pelanggan terhadap penggunaan jasa service Bengkel Arwana Motor adalah sebesar 35,2% dan sisanya 64,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Hasil analisis kelayakan model regresi (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 53,210 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sedangkan F

tabel sebesar 3,93 dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $53,210 > 3,93$, sedangkan tingkat signifikansi dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji kelayakan model regresi (uji F) menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas Pelanggan yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan perusahaan dan karyawan perusahaan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka Bengkel Arwana Motor hendaknya lebih meningkatkan dayatanggap yang lebih baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap, jelas dan mudah di mengerti oleh pelanggan. Misalnya dalam melayani konsumen dengan tanggap, kemudahan dalam kemudahan untuk mengakses, tidak lama menunggu dan respon terhadap permintaan pelanggan, ketika pelanggan masuk bengkel hendaklah disambut oleh karyawan dan langsung menyapa dan menanyakan keluhan.
2. Pelayanan bengkel harus mampu memuaskan pelanggan, agar konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sehingga pada akhirnya pelanggan menjadi loyal dengan produk produk bengkel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2015. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Edisi Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji, dan Kadariswan Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 36(1), 196-202.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 9(1), 37-45.
- Priansa, Donni
Juni. 2017. **Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Syofian. 2017. **Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif**. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. **Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi**. Pustaka Baru Pres, Yogyakarta.
- Suryati, Lili. 2015. **Manajemen Pemasaran**. Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. Penerbit Andi, Yogyakarta.