

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BENGKEL
MOTOR BERKAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S. M.)
Pada Program Studi Manajemen



DISUSUN OLEH :

MILLENIA AGUSTIN

NPM : 18.1.02.02.0315

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UNP KEDIRI
2022**

Skripsi Oleh :

MILLENIA AGUSTIN

NPM : 18.1.02.02.0315

Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR BERKAH**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri.

Tanggal :

Dosen Pembimbing 1 :



Dian Kusumaningtyas, SE., M.M.

NIDN: 0703108302

Dosen Pembimbing 2 :



M. Zuhdi Sasongko, SE., Ak., M.MT.

NIDN : 0709097606

Skripsi Oleh :

MILLENIA AGUSTIN

NPM : 18.1.02.02.0315

Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR BERKAH**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri.

Pada Tanggal : 19 Juli 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Panitia penguji :

1. Ketua : Dian Kusumaningtyas., M.M.
2. Penguji 1 : Sigit Wisnu Setya B., M.M.
3. Penguji 2 : M. Zuhdi Sasongko, SE., Ak., M.MT.



Mengetahui

Dekan FEB



Drs. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

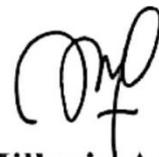
Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Millenia Agustin
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Kediri / 24 Maret 2000
NPM : 18.1.02.02.0315
Fak/Prodi : FEB / S1 MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 19 Juli 2022

Yang Menyatakan



Millenia Agustin

18.1.02.02.0315

Motto :

“Kesuksesan hanya bias di raih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan do’a, karena sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan pernah berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.”

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Orang tuaku terkasih yang selalu mendoakanku, memotivasiku, mengingatkanku, dan mengajariku disiplin sejak kecil
2. Untuk kakakku yang selalu mendukungku dan memberikan motivasi untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan karya tulis ini.
4. Pembimbing dan dosen – dosenku yang selalu membantu untuk terselesaikannya skripsi ini.

ABSTRAK

Millenia Agustin: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Bengkel Motor Berkah, Skripsi, Manajemen, FEB UN PGRI Kediri.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, reliability, responsiveness , assurance, Bengkel Berkah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di bengkel Berkah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pemilik bengkel sebagai informan kunci, 3 orang pegawai bengkel Berkah dan masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan di bengkel Berkah disebabkan oleh indikator yang belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan di bengkel Berkah yaitu dimensi reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya mekanik dalam menggunakan peralatan dalam pelayanan, sedangkan indikator yang sudah berjalan dengan baik ialah dimensi responsiveness (ketanggapan) yaitu petugas telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, serta dimensi assurance (jaminan) yaitu mekanik dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan kualitas produk yang sesuai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Analisis Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Berkah”** disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam mata kuliah skripsi pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M,Pd selaku ketua Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri
2. Dr. Subagyo , M,M . selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
3. Restin Meilina, M.M. selaku Kaprodi Manajemen
4. Dian Kusumaningtyas., M.M. selaku dosen pembimbing 1
5. M. Zuhdi Sasongko, SE., Ak., M.MT. selaku dosen pembimbing 2
6. Khususnya untuk orang tua saya tercinta yang sudah memberi dukungannya

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala

kekurangan yang ada. Penulis pun mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dalam rangka proses perbaikan dan penyempurnaan . Akhir kata, penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 14 Juni 2022

Millenia Agustin

18.1.02.02.0315

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Konsumen.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Berpikir.....	16
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan penelitian.....	18
B. Kehadiran Peneliti.....	19
C. Situs Penelitian.....	20
D. Tahapan penelitian.....	20
E. Sumber Data dan Teknik penentuan informan.....	21

F. Prosedur pengumpulan data	25
G. Teknik Analisis Data.....	26
H. Uji Keabsahan Temuan	27
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Infoman & Diskripsi Situs Penelitian	29
B. Diskripsi Data Hasil Penelitian	31
C. Interpretasi dan Pembahasan	40
BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	47
B. Implikasi	48
C. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	15
4.1 Hasil wawancara mengenai kecermatan dalam melayani pengguna layanan.....	33
4.2 Hasil wawancara mengenai standar pelayanan yang jelas.....	33
4.3 Hasil wawancara mengenai kemampuan mekanik menggunakan mesin bubut.....	34
4.4 Hasil wawancara mengenai respon pelanggan ingin mendapatkan pelayanan.....	36
4.5 Hasil wawancara mengenai mekanik melakukan pelayanan dengan cepat.....	36
4.6 Hasil wawancara mengenai mekanik melakukan pelayanan dengan cepat.....	37
4.7 Hasil wawancara mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan	38
4.8 Hasil wawancara mengenai mekanik memberikan jaminan biaya dalam pelayanan ...	39
4.9 Hasil wawancara mengenai mekanik memberikan jaminan kualitas produk	39
4.10 Hasil wawancara mengenai faktor penghambat pelayanan	0
4.11 Rangkuman Hasil Pembahasan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
Rekap Wawancara.....	53
Foto Dokumentasi	56
Surat Pengantar Peneliti	58
Surat Balasan Penelitian.....	59
Kartu Bimbingan.....	60

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang semakin canggih dan serba modern ini, suatu perusahaan atau umkm dalam pencapaian keunggulan dan keuntungan perusahaan secara menyeluruh tidak lepas dari penyediaan produk atau jasa yang berkualitas, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan (jasa). Pihak bengkel sendiri harus perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kemajuan bengkel tersebut. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kualitas yang tinggi pada tingkat optimal.

Kualitas sendiri merupakan inti kelangsungan hidup lembaga, artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas produk atau jasanya. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Gerakan tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu produk atau jasa secara berkesinambungan untuk kepentingan konstituen (*stakeholder*). Persaingan yang semakin ketat akhir – akhir ini, menuntut sebuah perusahaan atau UMKM penyedia layanan jasa

untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Beberapa cara yang dilakukan oleh kebanyakan bengkel motor antara lain memberikan discount jasa, discount spare part, garansi, dan gratis satu kali service bagi konsumen yang sudah lima kali melakukan service di bengkel bersangkutan. Pihak bengkel motor juga mulai memperhatikan untuk melatih para mekanik dan *customer service* agar mampu memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan tetap loyal dengan bengkel motor tersebut. Pada bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang cukup dominan dan penting dalam evaluasi konsumen yang pada akhirnya akan menentukan kepuasan konsumen". Kualitas pelayanan merupakan salah satu dari tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dua faktor utama lainnya adalah kualitas produk dan harga.

Menurut (Mukarom & Muhibudin, 2018) mengemukakan lima indikator pelayanan yaitu : *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *Tangibels* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, *Responsive* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *Assiurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral memberikan pelayanan, *Empati* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Salah satu pengertian *Reliability* (keandalan) menurut (Kunto & Sondang, 2017) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi. Kualitas Pelayanan *Reliability* (keandalan) Bengkel Motor Berkah berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan Bengkel Motor Berkah yang belum terlayani hak – hak nya yaitu seperti memberikan estimasi waktu atau ketepatan waktu tunggu kepada pelanggan, keluhan lainnya yaitu kurang memperhatikan ruang tunggu pelanggan yang nyaman sehingga pelanggan merasa kurang nyaman menunggu dengan waktu yang cukup lama. Setelah ada beberapa pelanggan yang menyampaikan ke pihak bengkel mengenai permasalahan tersebut, pihak bengkel merespon tetapi belum ada tindakan – tindakan yang mencapai kualitas pelayanan tersebut.

Setelah *Reliability* faktor dari kualitas pelayanan yang digunakan pada pada, Bengkel Motor Berkah selanjutnya ialah *Responsive*, pengertian *Responsive* (daya tanggap) menurut (Kunto & Sondang, 2017) yaitu kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan

kualitas yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan (Sasongko et al., 2019) dan (Lubis et al., 2020) menyebutkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Bengkel Motor Berkah juga selalu berusaha untuk memperbaiki sepeda motor secepat mungkin agar konsumen tidak menunggu terlalu lama, terkecuali pada kasus sepeda motor yang memiliki gangguan cukup berat yang memerlukan waktu cukup lama untuk memperbaikinya. Namun wujud *responsiveness* perusahaan ini masih belum maksimal, bengkel tidak dapat menampung banyak sepeda motor untuk diperbaiki karena keterbatasan tempat dan kurangnya jumlah mekanik, sehingga konsumen harus mengantri apabila bengkel sedang penuh.

Dengan respon yang baik saja belum memberikan jaminan atas jasa yang telah diberikan pengertian dari Jaminan (*Assurance*) menurut (Kunto & Sondang, 2017) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan . Jika perusahaan menjamin keamanan pelanggan, maka pelanggan akan merasa aman dan tidak ada keraguan lagi untuk memakai produk / layanan perusahaan. Sebaliknya jika tidak ada jaminan keamanan, pelanggan akan merasa was – was. Keinginan pelanggan akan jaminan yang dapat dipenuhi oleh perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas. (Suryadharma et al., 2018) dan (Panjaitan et al., 2019) menyebutkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini juga yang kemudian menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah dengan banyaknya cabang yang ada, pihak perusahaan masih

mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, khususnya di bidang kualitas layanan yang di berikan kepada konsumen dan juga bagaimana cara bengkel motor Berkah untuk mempublikasikan kepada masyarakat luas, dengan demikian apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dan tepat sehingga bisa memberikan efek kepuasan bagi konsumen, sehingga konsumen yang kebanyakan dari kalangan menengah ke bawah bisa puas dengan layanan bengkel. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BENGKEL MOTOR BERKAH”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang diatas dapat diidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan yaitu meliputi *Reliability*, *Responsive*, serta *Assurance*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan – permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan bengkel motor Berkah dari sudut pandang *Reliability* ?
2. Bagaimana kualitas layanan bengkel motor Berkah dari sudut pandang *Responsive* ?

3. Bagaimana kualitas layanan bengkel motor Berkah dari sudut pandang *Assurance* ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Medeskripsikan *Reliability* di bengkel motor Berkah.
2. Mendeskripsikan *Responsive* di bengkel motor Berkah.
3. Mendeskripsikan *Assurance* di bengkel motor Berkah.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bengkel Motor BERKAH

Pada akhirnya penelitian ini bertujuan untuk menambah pemikiran untuk pihak bengkel motor Berkah guna menentukan kebijakan kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, bengkel motor Berkah dapat lebih meningkatkan pelayanan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

2. Bagi Peneliti dan Universitas

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dan melibatkan perbandingan antara teori dan kenyataan. Bagi Universitas, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam artikel penelitian ilmiah berdasarkan kurikulum saat ini.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2015). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2017). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1*, 37–44.
- Ismail, Taupik, & Ramayani, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora 6.1*, 54–57.
- Kotler, & Keller. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kunto, & Sondang. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*.
- Lubis, Syahri, A., & Andayani, N. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration 1.2*, 232–243.
- Mardo. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa (Cetakan 1; Sartono, ed.)*. Yogyakarta: deepublish.
- Mukarom, Z., & Muhibudin, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:

CV Pustaka Setia.

Panjaitan, Erdipa, Rosmala, & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. 32–38.

Saripudin, A., Wawan, O., & Nunung, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies 2.1*, 48–57.

Sasongko, Felita, & Hartono, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Surabaya: Universitas Kristen Preta*.

Sudaryono. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN TEORI & IMPLEMENTASI* (F. Sigit (ed.); 1 ed.). C.V ANDI OFFSET.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)* (Cetakan ke). : CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Suryadharma, Widya, I. W., & Nurcahya, I. K. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*. 296–372.

Suryati, & Lili. (2015). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Cetakan 1*. Yogyakarta: Deepublish.

Tjiptono. (2017). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.

