

**MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SERVIS
MOTOR BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN BENGKEL
SUGENG JAYA MOTOR**

SKRIPSI

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



Oleh :

MAHDUN RAHMAD

NPM: 19.1.02.02.0081

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2023

Skripsi Oleh :

MAHDUN RAHMAD

NPM : 19.1.02.02.0081

Judul :

**MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SERVIS
MOTOR BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN BENGKEL
SUGENG JAYA MOTOR**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 11 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M.

NIDN. 0727127801

Pembimbing II



Sigit Ratnanto, M.M.

NIDN. 0706067004

Skripsi Oleh :

MAHDUN RAHMAD

NPM : 19.1.02.02.0081

Judul :

**MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SERVIS
MOTOR BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN BENGKEL
SUGENG JAYA MOTOR**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen


Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri


Pada tanggal : 25 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M.
2. Penguji I : Edy Djoko S.,M.M.
3. Penguji II : Sigit Ratnanto, M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M.

NIDN. 0710766601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Mahdun Rahmad
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/ Tanggal Lahir : Kediri, 5 Mei 2000
NPM : 19.1.02.02.0081
Fak/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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, 11 Juli 2023

Yang Menyatakan



Mahdun Rahmad

NPM : 19.1.02.02.0081

MOTTO

"Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*"

"Gonna fight and don't stop, until you are proud"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang - gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan"

PERSEMBAHAN

"Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan skripsi saya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti pada orangtua, kakak, serta teman teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah buah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik ini semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik"

ABSTRAK

Mahdun Rahmad: Menciptakan Kepuasan Konsumen pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, Bengkel Sugeng Jaya Motor

Penelitian ini memiliki tujuan yang sangat relevan dan penting, yaitu menciptakan kepuasan berdasarkan persepsi konsumen terhadap jasa servis motor di Bengkel Sugeng Jaya Motor. Tujuan ini merupakan langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memahami perspektif pelanggan secara lebih mendalam.

Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data beragam (observasi, pertemuan, dokumentasi). Data melibatkan pemilik bengkel, tiga pegawai, dan pelanggan untuk pemahaman yang komprehensif. Tahap pertama adalah pengumpulan informasi melalui observasi dan pertemuan dengan pemilik dan pegawai. Tahap kedua adalah analisis data untuk menemukan pola-pola yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil analisis menunjukkan kehandalan pelayanan perlu ditingkatkan akibat kurangnya keahlian mekanik, tetapi responsivitas bengkel positif. Kualitas pelayanan tercermin dalam fasilitas bengkel, seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan modern. Keramahan karyawan dan pelayanan empatik meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi Bengkel Sugeng Jaya Motor dalam meningkatkan pelayanan. Meskipun perlu perbaikan, terdapat aspek positif yang dapat dijadikan contoh baik. Hasil penelitian diharapkan memberikan masukan berharga bagi bengkel dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas rahmat dan ridho-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi dengan judul “MENCiptakan Kepuasan Konsumen pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen UNP Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat Islam, Iman, dan Ikhsan, kesehatan dan limpahan rahmad dan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling ijabah selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian.
3. Dr. Zainal Afandi, M.Pd, selaku Rektor UN PGRI Kediri yang telah memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.

4. Dr. Subagyo, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M. Dan Sigit Ratnanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah rela meluangkan waktu dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Almamaterku Universitas Nusantara PGRI Kediri.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Kediri, 11 Juli 2023

MAHDUN RAHMAD
NPM : 19.1.02.02.0081

DAFTAR ISI

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 GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Pengertian Bengkel.....	9
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Kepuasan Konsumen	14
4. Hubungan Kepuasan Konsumen dan Persepsi Pelanggan	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berpikir	21

BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	23
B. Kehadiran Peneliti	24
C. Tempat Penelitian	25
D. Tahapan penelitian.....	26
E. Sumber data dan teknik penentuan informan	28
F. Prosedur pengumpulan data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Uji Validitas Temuan.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Informan dan Deskripsi Situs Penelitian	36
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	38
C. Interpretasi dan Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Implikasi.....	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
Tabel 2. 1	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu 19
Tabel 4. 1	Hasil wawancara mengenai Kecermatan mekanik dalam melayani pengguna layanan 39
Tabel 4. 2	Hasil wawancara mengenai Standar Pelayanan yang Jelas 40
Tabel 4. 3	Hasil wawancara mengenai kemampuan mekanik dalam menggunakan peralatan (mesin bubut)..... 41
Tabel 4. 4	Hasil wawancara mengenai respon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan..... 42
Tabel 4. 5	Hasil wawancara mengenai mekanik melakukan pelayanan dengan cepat..... 43
Tabel 4. 6	Hasil wawancara mengenai mekanik melakukan pelayanan dengan tepat 43
Tabel 4. 7	Hasil wawancara mengenai mekanik memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 44
Tabel 4. 8	Hasil wawancara mengenai mekanik memberikan jaminan biaya dalam pelayanan..... 45
Tabel 4. 9	Hasil wawancara mengenai mekanik memberikan jaminan kualitas produk..... 45
Tabel 4. 10	Hasil wawancara mengenai Menerapkan kedisiplinan pegawai..... 46
Tabel 4. 11	Hasil wawancara mengenai kemudahan akses jalan raya 47
Tabel 4. 12	Hasil wawancara mengenai fasilitas kebutuhan dalam melakukan pelayanan 48
Tabel 4. 13	Hasil wawancara mengenai keramahan atau sopan santun yang diberikan oleh karyawan..... 49
Tabel 4. 14	Hasil wawancara mengenai Perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap para konsumen 50
Tabel 4. 15	Hasil wawancara mengenai faktor Penghambat Pelayanan..... 50
Tabel 4. 16	Rangkuman Hasil Pembahasan 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	67
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	68
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian	69
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	70
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan.....	71
Lampiran 6 Pertanyaan Wawancara	73
Lampiran 7 Transkrip Wawancara	75
Lampiran 8 Dokumentasi	80

BAB I

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.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para konsumen. Kepuasan konsumen bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi boomerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Beberapa cara yang dilakukan oleh kebanyakan bengkel motor antara lain memberikan *discount jasa*, *discount spare part*, dan garansi. 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 faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, faktor utama lainnya adalah kualitas produk dan harga.

Pada saat ini hampir setiap orang memiliki dan membutuhkan sepeda motor untuk menunjang kebutuhan serta kegiatan sehari-hari. Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan *service* berkala setiap dua atau tiga bulan sekali bahkan diperlukan juga perbaikan-perbaikan bagian yang rusak, untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Kondisi seperti inilah yang harus dimanfaatkan sebagai peluang usaha. Usaha bengkel motor memang menjanjikan, mengingat pengguna sepeda motor semakin banyak jumlahnya.

Hal ini terbukti Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur, pada tahun 2021 yaitu pada kisaran 20.038.439 juta BPS, (2021), dari meningkatnya jumlah kendaraan sepeda motor pertahun. Kebutuhan *service* bagi sepeda motor menjadi kebutuhan

rutin yang harus dilakukan oleh penggunanya. Oleh karena itu, penyedia jasa servis mampu memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap jumlah kendaraan bermotor maka jasa servis motor bahkan berkontribusi hingga mencapai sekitar lebih dari 3.301 ribu bengkel yang ada di Jawa Timur AutoFun, (2021). Oleh karena itu, penyedia jasa lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni dengan cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan.

Seluruh kegiatan yang dilakukan konsumen oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bernilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan Kotler & Amstrong, (2008). Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor konsumen. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan para konsumen sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah mudah.

Lupiyoadi & Dedy A. Hamdani, (2011) menyatakan bahwa dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosional, harga dan biaya. Dari fenomena tersebut menimbulkan peluang bisnis yang berpotensi besar bagi perkembangan bisnis yang berhubungan dengan bidang jasa. Pada akhirnya kondisi tersebut akan mendorong persaingan antar pelaku jasa servis motor untuk memenangkan persaingan dan juga meningkatkan strategi untuk bertahan dalam persaingan. Dalam

menangkap peluang itulah setiap bisnis jasa memerlukan kualitas pelayanan (jasa) sebagaimana dikemukakan (Hartini, 2012)

Menurut Ichsan et al. (2021) kualitas pelayanan adalah permulaan dari kualitas konsumen sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Konsumen akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa servis motor, maka kualitas pelayanan pada jasa servis motor menjadi sangat penting dalam rangka untuk memenangkan persaingan.

Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa di perusahaan jasa, perusahaan jasa bisa menerapkan dimensi dari kepuasan jasa Lewis, (2015) mengemukakan lima indikator pelayanan yaitu : *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, *Responsive* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *Assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral memberikan pelayanan, Empati yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan

dan kebutuhan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan harus dapat memenuhi kepuasan yang pada akhirnya dapat menciptakan pelanggan setia kepada penyedia jasa seperti yang telah dikemukakan (Hakimah & Tohari, 2015)

Adapun dasar dari pemilihan Bengkel Sugeng Jaya Motor sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Bengkel Sugeng Jaya Motor merupakan salah satu bengkel sepeda motor yang memiliki lokasi yang strategis di Santren Lor, Cerme, Grogol, Kediri Kondisi tersebut menjadikan Bengkel Sugeng Jaya Motor sebagai bengkel yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup tinggi.

Bengkel Sugeng Jaya Motor merupakan salah satu bengkel yang bergerak dibidang jasa yaitu melakukan perawatan, penjualan dan perbaikan segala jenis sepeda motor. Pelanggan yang puas dan sangat puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor cenderung menjadi loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa Bengkel Sugeng Jaya Motor tersebut, sedangkan pelanggan yang kurang puas atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis yang lain yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu Bengkel Sugeng Jaya Motor diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan yang diperoleh konsumen.

Hal ini juga yang kemudian menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah dengan banyaknya mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, khususnya di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan juga bagaimana cara Bengkel Sugeng Jaya Motor 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 pelayanan bengkel. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **"Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor"** pada penelitian kali ini hal yang menarik yang coba di gali oleh penelitian adalah penelitian kualitas pelayanan jasa yang sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dikemukakan Sugiyono, (2020:120) meliputi eksperimen, observasi yang dicatat sebagai angka, dan survei dengan pertanyaan tertutup. Kali ini bagaimana sebuah kualitas pelayanan jasa diperspektifkan oleh konsumen secara lebih terbuka dengan ini penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono, (2020:120) metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam.

Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif dan

dengan harapan ingin mengungkap perasaan seseorang atas masalah kualitas pelayanan pada jasa servis motor yang dihadapi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas fokus penelitian ini untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kepuasan yang dirasakan pada Bengkel Sugeng Jaya Motor.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan pada Bengkel Sugeng Jaya Motor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menciptakan kepuasan berdasarkan persepsi konsumen pada jasa servis motor pada bengkel Sugeng Jaya Motor.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Pada akhirnya penelitian ini bertujuan untuk menambah pemikiran untuk pihak Bengkel Sugeng Jaya Motor guna menentukan kebijakan

kepuasan konsumen dalam kaitannya dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, Bengkel Sugeng Jaya Motor 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

- AutoFun. (2021). *Jumlah Bengkel yang ada di Jawa Timur*. AutoFun Cari Mobil Inpianmu. <https://www.autofun.co.id/>
- Barata, A. A. (2015). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- BPS. (2021). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit), 2021*. Badan Pusat Statistik. https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/V2w4dFkwdFNLNU5mSE95Und2UDRMQT09/da_10/1
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2017). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro (ed.); Cet. 1). Gava Media. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=1400>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PODOMORO BANJARMASIN ABSTRAK*. 3. <http://repo.unr.ac.id/id/eprint/425>
- Hakimah, E. N., & Tohari, A. (2015). *MENCIPTAKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS MANAJEMEN PEMASARAN RETAIL STUDI PADA PEDAGANG RETAIL ANGGOTA UMKM KOTA KEDIRI*. *Seminar Nasional Kewirausahaan & Inovasi Bisnis V Universitas*.
- Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1), 82–88. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>
- Ichsan, R. N., Ahmad, & Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ihsan, I. M., Herdiyana, & Yuda, A. P. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTOFUN SERVICE. *Manajemen*, 05, 1–19.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 / Philip Kotler, Gary Amstrong ; penerjemah: Bob Sabran ; editor: Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani ,.* Jakarta Erlangga.
- Kulkarni, S., Rao, P., & Patil, Y. (2014). Are the Non-renewable Resource Utilization and Waste Management Practices Employed in Indian Automobile Sector Sustainable? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 364–371. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.202>

- Lestari, M. M., Lie, D., Halim, F., Putri, J. A., & Putra, L. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Anugrah Perumnas Batu Enam*. 1(April), 22–31.
- Lewis, B. R. (2015). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Lili, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Los, U. M. D. E. C. D. E. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (UNITOMO PRESS (ed.); Ed. 1).
- Lupiyoadi, R., & Dedy A. Hamdani. (2011). *Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani*. Salemba Empat.
- Mardo, S. A. (2016). *Manajemen pemasaran jasa* (Ed.1). Deepublish. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200146/manajemen-pemasaran-jasa>
- Mukarom, Zaenal, D. H., Laksana, & Wijaya, M. (2018). ZM_Manajemen_Pelayanan_PuMukarom, Dr. H. Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.Pdf. Manajemen Pelayanan Publik.blik.pdf. In *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 1–50).
- Prasetia, O., & Sumartana, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airlines Pengguna Jasa Mro Pada Pt. Garuda Maintenance Facility Aeroasia Tbk. (Gmfaa) Station Denpasar. *Jurnal Akses*, 12(1).
- Solis, S. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PODOMORO BANJARMASIN*. 3, 1–23.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (ed 1). C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir Sutopo. S.Pd (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Suherman, N., Zainul, M., Santi, A., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, U. (2021). *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin Abstrak*. 1–7.
- SUNARTO. (2006). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEUNGGULAN*. 96.

- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran : konsep, strategi, dan kasus*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)* (Anastasia Diana (ed.); Edisi terb. andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1194585>
- Wajdi, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Motor Honda (Ahass) “Safari Service Padang.” *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 2(1), 14–21. <https://doi.org/10.31933/jaaip.v2i1.544>