

Pengaruh Pelayanan dan Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat

Markus¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sereho Lahat

Jl. Taman Ribang Kemambang, Bandar Agung, Bandar Jaya, Kec. Lahat, Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan, (0731) 322702, markuslht@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 14 Oktober 2021

Received in revised form 18 Oktober 2021

Accepted 19 Oktober 2021

Available online 30 Oktober 2021

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how effective the form of service and service costs of the workshop to customer satisfaction. This is because there is a problem about consumer dissatisfaction in terms of services and prices that are not proportional to the quality of service. The sample in this study amounted to 73 respondents who were distributed to customers of Aceng Motor Workshop. The data analysis methods used are quantitative analysis using validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality tests, heteroskedasticity tests, multiquality tests), hypothesis tests (T tests and F tests), multiple regression analysis tests and coefficients of determination.

Quality of Service results have a significant effect on Customer Satisfaction, this can be seen from the value of t calculated $> t$ table ($4,633 > 1,994$). And service costs have a significant effect on the satisfaction of the stretch, this can be seen from the value of t calculated $> t$ table ($5,410 > 1,994$). As well as service quality and service costs simultaneously having a significant effect on customer satisfaction, this can be seen from the value of f calculated $> f$ table ($57,424 > 3.13$) and the significance value $<$ the level of significance (α) 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Service Costs and Customer Satisfaction.

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif bentuk pelayanan dan biaya service bengkel terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan muncul persoalan mengenai ketidakpuasan konsumen dalam hal layanan dan harga yang tidak sebanding dengan kualitas layanan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 responden yang tersebar pada pelanggan Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan

Received Oktober 14, 2021; Revised Oktober 18, 2021; Accepted Oktober 19, 2021

menggunkan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinieritas), Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F), Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($4,633 > 1,994$). Dan Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($5,410 > 1,994$). Serta Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai f hitung $>$ f tabel ($57,424 > 3,13$) dan nilai signifikansi $<$ taraf signifikansi (α) $0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Servis dan Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Pada masa perkembangan zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan dan usaha-usaha yang berdiri di berbagai bidang sehingga persaingan antar pelaku usaha semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memberikan kualitas pelayanan dan biaya servis yang terbaik ke pada pelanggan adalah suatu hal yang sangat perlu di perhatikan dan di unggulkan karena akan mendukung suatu perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting untuk menarik konsumen dimasa sekarang. Pihak perusahaan harus selalu memperhatikan dan memperbaiki apa yang menjadi kebutuhan dan harapan bagi pelanggannya.

Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat adalah bengkel motor yang berlokasi di Kec. Pseksu yang berbatasan dengan Kec. Kikim selatan. dari banyaknya pelanggan yang datang ke bengkel ini yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan harga servis yang di berikan oleh bengkel aceng motor ini karena dianggap biaya servis yang di berikan bengkel aceng motor ini tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang di berikan.

Pengukuran kepuasan sangatlah penting karena memberikan informasi bermanfaat bagi bengkel maupun bagi konsumen/ pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari, [1] terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kesesuaian/ ketidaksesuaian pelanggan antara harapan dan kinerja aktual produk/ jasa.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu perilaku pelanggan dalam berbelanja dan menggunakan produk/ jasa kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu keinginan pelanggan untuk memberikan rekomendasi produk/ jasa kepada teman atau keluarga.

Berdasarkan pengamatan penulis pada bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat terdapat beberapa indikator yang belum dapat meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya:

1. Ketidaksesuaian harapan pelanggan karena perbaikan/ jasa yang diberikan tidak menjamin untuk jangka panjang.
2. Terdapat beberapa pelanggan yang tidak menggunakan pelayanan jasa kembali.
3. Terdapat pelanggan yang tidak bersedia untuk merekomendasikan produk/ jasa kepada teman atau keluarganya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat?
2. Apakah biaya servis berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat?
3. Apakah kualitas pelayanan dan biaya servis berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat?

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

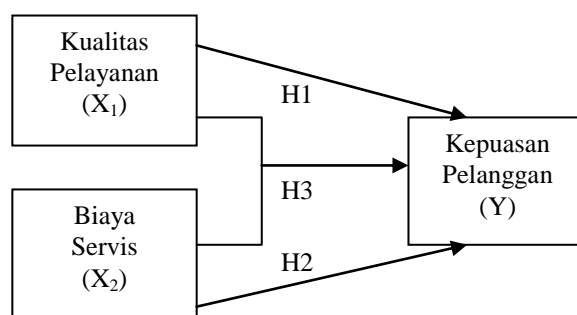
1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya servis terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Pemikiran

Menurut Raihan, Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori-teori yang dipakai berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting dan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel dan indikator-indikator yang akan diteliti untuk merumuskan hipotesis [2].

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Kualitas Pelayanan : Variabel Bebas (Independent Variabel)

Biaya Servis : Variabel Bebas (Independent Variabel)

Kepuasan Pelanggan : Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Dari gambar diatas terdapat dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependent.

1. Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab atau timbulnya variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan biaya servis. Kerangka pemikiran diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan biaya servis (X2) merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini variabel devendennya adalah kepuasan pelanggan (Y).

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [2]. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat pada bulan Maret, April dan Mei 2021 berjumlah 270 pelanggan.

3.2 Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [3]. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Terdapat berbagai cara dalam teknik *nonprobability sampling* salah satunya adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang berkunjung ke bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

1 = Konstanta

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) misalnya 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{270}{1 + 270(0,1)^2} \\ n &= \frac{270}{1 + 270(0,01)} \\ n &= \frac{270}{1 + 2,7} \\ n &= \frac{270}{3,7} \\ n &= 72,97 \\ n &= 72,97 \text{ dibulatkan menjadi } 73 \text{ orang.} \end{aligned}$$

jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 orang pelanggan.

3.3 Uji Instrumen

3.3.1 Uji Validitas

Menurut Wiratna, [4] uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya.

Pengujian uji validitas dalam penelitian ini adalah menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 dengan ketentuan pengujian apabila nilai $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka item-item pertanyaan dapat dikatakan valid. dimana $df = n - 2$, $df = 73 - 2 = 71$, maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,2303.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 24.0. Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.
Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1)

item	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,603	0,2303	Valid

2	0,680	0,2303	Valid
3	0,547	0,2303	Valid
4	0,660	0,2303	Valid
5	0,573	0,2303	Valid
6	0,632	0,2303	Valid
7	0,660	0,2303	Valid
8	0,763	0,2303	Valid
9	0,534	0,2303	Valid
10	0,648	0,2303	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dinyatakan masing-masing item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Servis (X2)

item	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,645	0,2303	Valid
2	0,695	0,2303	Valid
3	0,618	0,2303	Valid
4	0,660	0,2303	Valid
5	0,611	0,2303	Valid
6	0,710	0,2303	Valid
7	0,512	0,2303	Valid
8	0,620	0,2303	Valid
9	0,720	0,2303	Valid
10	0,418	0,2303	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap item pertanyaan untuk variabel Biaya Servis (X2) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dinyatakan masing-masing item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

item	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,722	0,2303	Valid
2	0,694	0,2303	Valid
3	0,544	0,2303	Valid
4	0,602	0,2303	Valid
5	0,627	0,2303	Valid
6	0,702	0,2303	Valid
7	0,769	0,2303	Valid
8	0,654	0,2303	Valid
9	0,625	0,2303	Valid
10	0,625	0,2303	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap item pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dinyatakan masing-masing item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna, [4] uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan demensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat JURNAL MANAJEMEN SOSIAL EKONOMI (DINAMIKA), Vol.1, No.2, Oktober 2021, pp. 64 - 75

nilai *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 24.0.

Hasil pengujian Uji Reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel hasil SPSS berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Syarat Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,830	0,60	Reliabel
Biaya Servis (X2)	0,824	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,851	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olahan SPSS versi 24 tahun 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas variabel Kualitas Pelayanan (X1), Biaya Servis (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan bahwa nilai *Condbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, maka data yang diuji dinyatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian mempunyai distribusi yang normal atau tidak [5]. Pengujian Uji Normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*, dengan tingkat signifikansi 0,05. Suatu model regresi memiliki distribusi data normal apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,05 [5]. Pengujian uji normalitas butir soal dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24.0. Berikut adalah hasil uji normalitas yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24618053
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.049
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Dari tabel diatas hasil SPSS pengujian uji normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov* menunjukan bahwa besarnya nilai test statistic 0,101 dan *Asymp. Sig.* 0,061^c>0,05. Hasil tersebut lebih lebih besar dari 0,05 maka berarti data yang digunakan untuk regresi linier berganda berdistribusi normal.[6]

3.4.2 Uji Heteroskedastisitas

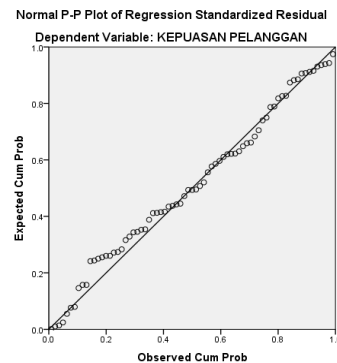
Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik normal P-P plot dan grafik scatter plot[7]. Jika pada grafik P-P plot titik-titik menyebar mengelilingi garis diagonal maka pengujian ini bebas dari heterokedastisitas dan sebaliknya jika titik-titik pada grafik tidak mengelilingi garis diagonal atau beda jauh dari garis diagonal maka diindikasikan adanya heterokedastisitas[8]. Sedangkan

pada grafik scatter plot, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot atau SRESID (*residual*) dan ZPRED (variabel terikat) dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di studentized.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut [5]:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

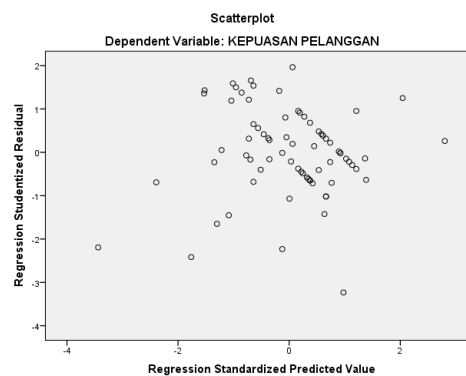
Pengujian uji normalitas butir soal dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24.0.



Gambar 2. Grafik p-plot

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan grafik p-plot diatas dapat diketahui bahwa penyebaran titik-titik data berada disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik datanya searah mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas[9].



Gambar 3. Grafik Scatter Plot

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan grafik Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik scatter plot diatas didapat titik-titik yang menyebar sehingga dapat disimpulkan bahwa memiliki residu yang sama dan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.4.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Model regresi yang normal yaitu memiliki angka tolerance value lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih dari 10,00 maka terjadi multikolinieritas [5].

Pengujian uji normalitas butir soal dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24.0.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KUALITAS PELAYANAN	.686	1.457
BIAYA SERVIS	.686	1.457

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis adalah sebesar 0,686 sementara nilai Variance Inflation Faktor adalah sebesar 1,457. Karena nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai Variance Inflation Faktor kurang dari 10 maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas.

3.4.4 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono, statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum [3].

Uji analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 24.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	mean	Std. Deviation	variance
KUALITAS PELAYANAN	73	26,00	46,00	36,9422	4.02385	16.191
BIAYA SERVIS	73	23,00	47,00	36.6575	3.87377	15.006
KEPUASAN PELANGGAN	73	23,00	46,00	37.3836	3.65008	13.323
Valid N	73					

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah setiap variabel yang valid adalah 73, dari 73 responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) didapatkan nilai minimum sebesar 26,00, nilai maksimum sebesar 46,00, serta nilai rata-rata atau mean sebesar 36,9453 dan nilai standar deviasinya adalah sebesar 4,02385. Yang mana nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Biaya Servis (X2) dari 73 responden didapatkan nilai minimum sebesar 23,00, nilai maksimum sebesar 47,00, serta nilai rata-rata atau mean sebesar 36,6575 dan nilai standar deviasinya adalah sebesar 3,87377. Yang mana nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasinya sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran datanya merata.

Kepuasan Pelanggan (Y) dari 73 responden didapatkan nilai minimum sebesar 23,00, nilai maksimum sebesar 46,00, serta nilai rata-rata atau mean sebesar 37,3836 dan nilai standar deviasinya adalah sebesar 3,65008. Yang mana nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasinya sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran datanya merata.

3.5 Analisis Statistik Inferensial

3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh Pelayanan dan Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Aceng Motor

Menurut Sugiyono, analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) [3]. Jadi analisis regresi berganda digunakan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Biaya Servis (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dengan menggunakan program SPSS versi 24.0.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	7.006	2.847
KUALITAS PELAYANAN	.373	.081
BIAYA SERVIS	.453	.084

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=7,006+0,373X_1+0,453X_2+e$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 7,006, artinya jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya Servis (X_2) adalah 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y) nilainya adalah 7,006.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,373, artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,373.
- Koefisien regresi variabel Biaya Servis (X_2) sebesar 0,453, artinya jika Biaya Servis mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,453.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji Parsial (Uji T)

Digunakan untuk mengetahui signifikansi ada tidaknya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Biaya Servis terhadap variabel Kepuasan Pelanggan secara parsial atau sendiri-sendiri pada Bengkel Aceng Motor. Dengan menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ [10], sehingga sudah bisa diketahui apakah dugaan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak. Uji t dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 24.0.

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a	
	t	Sig.
(constant)	2.461	.016
KUALITAS PELAYANAN	4.633	.000
BIAYA SERVIS	5.410	.000

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh uji hipotesis sebagai berikut:

- Uji T Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 4,633 sedangkan nilai t tabelnya adalah 1,994 dan nilai signifikansinya adalah 0,000. Dikarenakan nilai t hitung ($4,633 > t$ tabel ($1,994$) dan sig t ($0,000 < \alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Aceng Motor. Artinya hipotesis pertama ini terbukti berpengaruh. Hal ini juga di dukung dengan pendapat dari peneliti lain yang mengatakan bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen [11].

2. Uji T Pengaruh Biaya Servis (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel Biaya Servis (X_2) adalah sebesar 5,410 sedangkan nilai t tabelnya adalah 1,994 dan nilai signifikansinya adalah 0,000. Dikarenakan nilai t hitung ($5,410 > t \text{ tabel } (1,994)$ dan $\text{sig } t (0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Aceng Motor. Artinya hipotesis kedua ini terbukti berpengaruh.

3.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya Servis (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 24.0. Berikut adalah hasil dari uji f dengan bantuan SPSS versi 24.0:

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a		
Model	F	Sig.
Regression	57.424	.000
Residual		
total		

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas F hitung adalah sebesar 57,424, sedangkan nilai F tabelnya adalah sebesar 3,13 (df 1 = 3 - 1 = 2 dan df 2 = 73 - 2 - 1 = 70). Nilai signifikannya adalah sebesar 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi[12]. Karena nilai F hitung ($57,424 > F \text{ tabel } (3,13)$ dan nilai signifikansinya lebih kecil daripada taraf signifikansi, $\text{sig } F (0,000) < \alpha (0,05)$, maka hipotesis ketiga diterima, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Aceng Motor.

3.6.3 Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya Servis (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai R Square atau Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada hasil pengolahan data bagian model summary pada program SPSS versi 24.0

Tabel 11. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b	
Model	R Square
1	.621

Sumber : Hasil olahan data SPSS tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0,621, hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 62,1% variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan 62,1% variabel dependen (Kepuasan Pelanggan), sementara 37,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini..

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan Hipotesis Pertama

Berdasarkan pengujian pertama diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di bengkel Aceng Motor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pelanggan di bengkel Aceng Motor maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Dari hasil uji hipotesis pertama dengan menggunakan bantuan program SPSS dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 7,006 + 0,373X_1$ dengan *sig. level* 0,000 lebih kecil dari nilai *alfa* 0,05 dan $t_{\text{hitung}} 4,633$ dengan nilai $t_{\text{tabel } \alpha = 0,05}$ adalah 1,994, serta koefisien regresi Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai yang

positif dan *sig. level* 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dibengkel Aceng Motor. Didukung dengan peneliti sebelumnya yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [11]

4.2 Pembahasan Hipotesis Kedua

Berdasarkan pengujian kedua diketahui bahwa variabel Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dibengkel Aceng Motor. Dari hasil uji hipotesis kedua dengan menggunakan bantuan program SPSS dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y=7,006+0,453X_2$ dengan *sig. level* 0,000 lebih kecil dari nilai *alfa* 0,05 dan t_{hitung} 5,410 dengan nilai t_{tabel} $\alpha = 0,05$ adalah 1,994, serta koefisien regresi biaya servis menunjukkan nilai yang positif dan *sig. level* 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya Servis mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dibengkel Aceng Motor.

4.3 Pembahasan Hipotesis Ketiga

Berdasarkan pengujian ketiga diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di bengkel Aceng Motor. Dari hasil uji hipotesis kedua dengan menggunakan bantuan program SPSS [13] dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y=7,006+0,373X_1+0,453X_2$ dengan *sig level* 0,000 lebih kecil dari nilai *alfa* 0,05 dan F_{hitung} 57,424 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,13, sehingga dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dibengkel Aceng Motor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat.
2. Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat.
3. Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Aceng Motor Penandingan Kab. Lahat.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi konsumen atau pelanggan disuatu usaha, maka dari itu pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Penetapan Biaya Servis disuatu bengkel sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka dari itu sebaiknya suatu usaha mempertimbangkan terlebih dahulu biaya untuk suatu jasa yang dikeluarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [2] Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- [3] Sugiyono. 2018. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- [4] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [5] Ghozali. 2018. *Metode Penelitian Jurnal (online)*. bab 3: (www.despace.uui.ac.id).
- [6] Daga, Rosnaini. 2017. *Citra. Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: global-RCI.
- [7] Hayati, Sari. 2016. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan Dan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service (Studi Kasus Pada Bengkel Seruyan Motor)*. Kalimantan Tengah: Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis <https://scholar.google.co.id>
- [8] Laila Nimas, Suryoko Sri Dan Saryadi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center*. Semarang: Diponegoro Jurnal Of Social And Politic <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- [9] Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian Cet. Kesembilan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

[10] Nurhalimah, Siti. Leonardo, Budi H. Dan Harini, Cicik. 2017. *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran)*. Ungaran: <https://scholar.google.co.id>.

[11] Ra Kusumajaya, Ar Rivai, 2017, Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Relasional Dan Dampaknya Pada Positive Word Of Mouth, *Telaah Manajemen* Vo. 14 (2), Hal 18 – 32.

[12] Tjiptono, Fandy. 2016. *Service. Quality Dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

[13] Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Kalimantan Timur: Mulawarman University Press.