http://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCES e-ISSN: 2686-5785

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN AHASS HONDA MOTOR JAYA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Andi Setiawan[1], Septa Hardini[2]
Mahasiswa Universitas Bina Darma[1], Dosen Universitas Bina Darma[2]
Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264
Email : andysetiawan021095@gmail.com[1], septahardini@binadarma.ac.id

Abstract

This research focuses on the quality of service of Ahass Honda Motor Jaya branch to its customers considering the role of service quality provided is very important and closely related to customer satisfaction and loyalty to find out the satisfaction felt by customers. Ahass Honda Motor Jaya branch will find out how the quality of service provided by the company has been a top priority to be carried out in accordance with customer expectations. The purpose of the study was to determine the level of customer satisfaction with the services of Ahass Honda Motor Jaya In this stuly the sample used was 100 respondents by distributing 100 questionnaires randomly. Data collected and processed using manual and spss counts there are 5 dimensions tested, namely tangibles.reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of this study are 1. The dimensions of tangibles with results achieved from the calculations that have been done include the criteria of satisfaction. 2. Dimensions of reliability with the results achieved from the calculations that have been carried out included in the criteria of satisfaction. 3. Dimensions of responsiveness with results achieved from the calculations that have been done include the criteria of satisfaction. 4. The dimensions of guarantee and certainty with the results achieved from the calculations that have been done are included in the criteria of satisfaction. 5. The dimension of empathy with results achieved from the calculations that have been done is included in the criteria of satisfaction

Keywords : Ahass Honda Motor Jaya, service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah suatu evaluasi spesifik kepada seluruh pelayanan yang diberikan oleeh industri jasa, karena kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai pada saat pelanggan berinteraksi langsung menggunakan jasa suatu perusahaan. Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan seseorang kecewa atau senang yang berasal dari perbandingan antara pelayanan terhadap hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Apabila hasil kerja yang diharapkan pelanggan lebih kecil dari maka pelanggan akan merasakan tidak puas. Apabila hasil kerja sama dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Apabila hasil kerja melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasakan sangat puas. Apabila pelanggan merasakan tidak puas, selanjutnya pelanggan tidak akan menggunakan lagi jasa dari perusahaan terseebut. Pelanggan akan pergi untuk mencari perusahaan jasa lain yang bisa memenuhi tingkat kepuasan yang mereka harapkan. Jika tingkat puasa yang didapat pelanggan rendah atau tidak sesuai harapan, maka akan sangat berpengaruh untuk pelanggan akan berpindah.

Kepuasan pelanggan selalu berubah-ubah. Produk atau jasa yang diharapkan pelanggan tidak pernah sama, bisa naik atau bisa turun. Pelanggan yang biasanya sudah merasakan pelayanan atau produk yang berkualitas pasti pelanggan akan mengulanginya lagi bahkan menginginkan lebih, ketika pelanggan menggunakan produk atau jasa yang sama. Sadar bahwa kenyataan

tersebut, dunia bisnis berlomba membuat pelanggan sangat puas bahkan tidak beralih ke perusahaan lain. Sudah banyak juga perusahaan jasa atau barang berambisi untuk menangani kepuasan pelanggan.

Dalam suatu perusahaan jasa atau produk harus memperioritas utamakan adalah mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Dalam pengukuran kepuasan pelanggan *(customer satisfaction)* didasari dengan berkurangnya keluhan *(complaint)* suatu pelanggan, perusahaan bertujuan untuk meningkatkan produk atau jasa untuk menarik calon pelanggan. Oleh karena itu, untuk mendalami apa yang pelanggan butuhkan, pelanggan adalah sebagian besar dalam suatu perusahaan mencapai keberhasilan suatu industri produk atau jasa.

Dalam penelitian kali ini Ahass Honda Motor Jaya yang akan dijadikan tempat penelitian. Peneliti berniat untuk melakukan penelitian di Ahass Honda Motor Jaya karena memiliki beberapa prestasi yang memuaskan. yaitu:

1. Peringkat I *Contes* Modifikasi yang diselenggarakan Ahass Honda pusat Palembang.
2. Peringkat II modifikasi korek mesin harian yang diadakan pemda Palembang.
3. Menempati posisi ke III dari Ahass Sekota Palembang dengan konsumen terbanyak.

Ahass Honda Motor Jaya merupakan bengkel yang bergerak dari tahun 2002 ada banyak pesaingnya dan itupun tidak menggoyahkan bengkel Ahass Honda Motor Jaya untuk tetap maju, bahkan mampu berkembang pesat sampai sekarang ini. Memberikan kepuasan dalam pelayanan pelanggan adalah visi dari Ahass Honda Motor Jaya. Berikut tabel menunjukkan jumblah pelanggan Ahass Honda Motor Jaya selama bulan Januari sampai Maret 2020.

Tabel 1. Data Jumlah Pelanggan Ahass Honda Motor Jaya
Bulan Januari – Maret 2020

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	655
Februari	595
Maret	673
Jumlah	**1.923**

Sumber: Bengkel Ahass Honda Motor Jaya

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada jumlah pelanggan Bengkel Ahass Honda Motor Jaya sudah cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa semua pelanggan akan selalu merasa puas pada Bengkel Ahass Honda Motor Jaya.

Bengkel Ahass Honda Motor Jaya mempunyai keuntungan dan kerugian seperti kebanyakan bengkel yang ada. Pelanggan selalu membandingkan pelayanan yang diberikan Ahass Honda Motor Jaya dengan pelayanan yang mereka harapkan. Pelanggan akan kembali lagi ke Bengkel Ahass Honda Motor Jaya ketika pelanggan merasa puas dan akan menjadi pelanggan setia, dan pelanggan tersebut akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, sehingga akan menambah jumlah pelanggan Ahass Honda Motor Jaya. Sebaiknya pelanggan akan mengeluh dan berpindah bila pelanggan tidak merasakan puas pada pelayanan yang diberikan Bengkel Ahass Honda Motor Jaya.

Ketidak puasan pelanggan merupakan sudah menjadi resiko suatu pekerjaan, dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter suatu pelanggan. Dalam kondisi ini, perusahaan dapat dengan mudah dalam mencari solusi ketidakpuasan pelanggannya. Mencermati keluhan pelanggan harusnya wajib dilakukan sebuah perusahaan. Adanya hal tersebut, perusahaan dapat segera menganalisis hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan suatu perusahaan.

Keluhan pelanggan tidak semuanya terungkap dengan jelas, ada yang secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja suatu perusahaan, sehingga perusahaan harus mampu dalam mendeteksi keluhan stiap pelanggan. Pihak perusahaan harus mampu menanggapi keluhan

pelanggan, sehingga pelanggan akan merasakan puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.
Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, maka skripsi ini berjudul:
"**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN AHASS HONDA MOTOR JAYA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Ahass Honda Motor Jaya Plaju Terletak di Jalan Kapten Abdulah No 797 Kelurahan Talang Bubuk. Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan pada Ahass Honda Motor Jaya dengan metode *service quality* dan diolah menggunakan aplikasi spss 2,2.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase
1	Laki-laki	68	68%
2	Perempuan	32	32%
		100	100%

Sumber: Data Diolah Penulis

Tabel 2 dapat dilihat dari 100 responden data yang diambil dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass Honda Motor Jaya. Berdasarkan jenis kelamin yaitu mendapat 68% pelanggan laki-laki dan untuk perempuan sebanyak 32%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan Ahass Honda Motor Jaya berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20 – 40	75	75%
2	41 – 60	20	20%
3	61 – 80	5	5%
		100	100%

Sumber: Data Diolah Penulis

Tabel 3 dapat dilihat dari 100 responden data yang diambil dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass Honda Motor Jaya. Dilihat dari tingkat usia mendapat 75% pelanggan berusia 20 - 40 tahun, 20% pelanggan berusia 41 - 60 tahun, dan 5% pelanggan berusia 61 - 80 tahun. Ini menyatakan sebagian besar yang menjadi pelanggan beusia 20 - 40 tahun.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jumlah Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	8	8%
4	Diploma	19	19%
5	Sarjana	56	56%
6	Pascasarjana	10	10%
7	DII	7	7%
		100	100%

Sumber: Data Diolah Penullis

Tabel 4 dapat dilihat dari 100 responden data yang diambil dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass Honda Motor Jaya. Tingkat pendidikan

mendapat 8% tingkat pendidikan SMA, 19 tingkat pendidikan Diploma, 56% tingkat pendidikan sarjana, 10% tingkat pendidikan pascasarjana dan sisanya 7% enggan untuk menyebutkan tingka pendidikannya.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	5	5%
2	PNS	26	26%
3	Wiraswasta	41	41%
4	Petani	8	8%
5	Dll	20	20%
		100	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti

Lihat tabel 5 menentukan sebanyak 5% pelanggan berprofesi pelajar atau mahasiswa, 26% berprofesi PNS, 41% berprofesi Wiraswasta, 8% berprofesi petani, dan sisanya sebanyak 20% memiliki profesi lain.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.637	.575	11

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Versi 2.2

Pada hasil uji reliabilitas didapat *Cronbach Alpha* sebesar 0.637. maka nilai tersebut lebih besar dari nilai minimal *Cronbach Alpha* sebesar 0.60. Berarti dapat dikatakan bahwa instrument penelitian terhadap hasil kerja dapat dikataan reliabel atau handal.

Tabel 7. Uji Validitas Hasil Kerja

	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Ket
P.1	0.295	0.197	Valid
P.2	0.443	0. 197	Valid
P.3	0.348	0. 197	Valid
P.4	0.282	0. 197	Valid
P.5	0.667	0. 197	Valid
P.6	0.335	0. 197	Valid
P.7	0.221	0. 197	Valid
P.8	0.423	0. 197	Valid
P.9	0.221	0. 197	Valid
P.10	0.467	0. 197	Valid
P.11	0.491	0. 197	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Versi 2.2

Berdasarkan kuesioner sebanyak 100 responden dengan signifikansi 5%, didapat nilai df-n-2, df = 100-2 98. Dapat dilihat tabel - product moment pada signifikansi 5% didapat nilai r-tabel 0.197. maka jika nilai r-tabel < nilai r-hitung dinyatakan tidak valid sedangkan jika nilai t-hitung > nilai r-tabel dinyatakan valid.

Tabel 7. Harapan Pelanggan Untuk Setiap Dimensi Servqual

DIMENSI	SS	S	N	KS	TS	SKOR
	5	4	3	2	1	
Tangible	67	93	127	79	34	1.281
Reability	38	50	59	45	7	668
Responsiveness	46	76	90	64	26	955
Assurance	18	21	23	23	15	304
Emphaty	18	19	28	25	10	310

Sumber: Data Diolah Penulis

Tabel 8. Hasil Kerja Untuk Setiap Dimensi Servqual

DIMENSI	SS	S	N	KS	TS	SKOR
	5	4	3	2	1	
Tangible	72	108	114	62	2	1.386
Reability	41	58	73	39	1	684
Responsiveness	68	85	100	47	0	1.074
Assurance	16	28	33	20	3	334
Emphaty	18	24	36	18	4	334

Sumber: Data Diolah Penulis

Pada pengolahan data ini akan dihitung gap antara hasil kerja dan harapan pelanggan Ahass Honda Motor Jaya. Gap diperoleh dari pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Nilai gap pada tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 9. Nilai Gap Tiap Dimensi Servqual

Dimensi	Kepuasan	Harapan	Nilai Gap
Tangible	13,86	12,81	+1,05
Reability	6,84	6,68	+0,16
Responsiveness	10,74	9,55	+1,19
Assurance	3,34	3,04	+0,3
Emphaty	3,34	3,10	+0,24

Sumber: Data Diolah Penulis

Agar analisis dapat dilakukan lebih akurat maka nilai gap dihitung tidak hanya berdasarkan dimensi tetapi juga dihitung beerdasarkan kreteria variabel.
Berikut ini adalah nilai gap untuk setiap variabel:

Tabel 10. Nilai Gap Setiap Kriteria Kepuasan

Kreteria Kepuasan	Mean Kepuasan	Mean Harapan	Nilai Gap
Tangible			
Penampilam karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya selalu rapid an bersih	3,54	3,26	+0,28
Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen	3,42	3,35	+0,07
Ruang tunggu nyaman, ada Tv, kipas angin dan free wifi	3,42	3,27	+0,15
Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik	3,48	2,93	+0,56
Realiability			
Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan antrian	3,48	3,37	+0,11
Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang saya butuhkan	3,36	3,31	+0,05
Responsiveness			
Petugas Ahass Honda Motor Jaya dapat melayani pelanggan dengan cepat dan sesuai prosedur	3,72	3,36	+0,36
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu siap membantu para pelanggan	3,48	2,91	+0,57
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	3,54	3,28	+0,26
Assurance			
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel	3,34	3,04	+0,3
Emphaty			
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan	3,34	3,10	+0,24

Sumber: Data Diolah Penulis

Dari tabel 10 dan 11 terlihat semua gap bernilaikan positif, atinya pelayanan yang diberikan Ahass Honda Motor Jaya sudah cukup memuaskan.

Berikkut ini adalah nilai gap yang diurutkan dari yang terkcil positifnya:

Tabel 12. Pengurutan Nilai Gap Setiap Kritria Kepuasan

No	Kreteria Kepuasan	Nilai Gap
1	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel	+0,3
2	Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang saya butuhkan	+0,5
3	Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen	+0,7
4	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan antrian	+0,11
5	Ruang tunggu nyaman, ada Tv, kipas angin dan free wifi	+0,15
6	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan	+0,24
7	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	+0,26
8	Penampilam karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya selalu rapid an bersih	+0,28
9	Petugas Ahass Honda Motor Jaya dapat melayani pelanggan dengan cepat dan sesuai prosedur	+0,36
10	Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik	+0,56
11	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu siap membantu para pelanggan	+0,57

Sumber: Data Diolah Penulis

Tabel 12. Harapan Pelanggan Untuk Setiap Dimensi

DIMENSI	SS	S	N	KS	TS	SKOR
	5	4	3	2	1	
Tangible	67	93	127	79	34	1.281
Reability	38	50	59	45	7	668
Responsiveness	46	76	90	64	26	955
Assurance	18	21	23	23	15	304
Emphaty	18	19	28	25	10	310

Sumber: Data Diolah Penulis

Tabel 13. Hasil Kerja Untuk Setiap Dimensi

DIMENSI	SS	S	N	KS	TS	SKOR
	5	4	3	2	1	
Tangible	72	108	114	62	2	1.386
Reability	41	58	73	39	1	684
Responsiveness	68	85	100	47	0	1.074
Assurance	16	28	33	20	3	334
Emphaty	18	24	36	18	4	334

Sumber: Data Diolah Penulis

Pada pengolahan data ini akan dihitung gap antara hasil kerja dan harapan pelanggan Ahass Honda Motor Jaya. Gap diperoleh dari pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Nilai gap pada tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Nilai Gap Tiap Dimensi

Dimensi	Kepuasan	Harapan	Nilai Gap
Tangible	13,86	12,81	+1,05
Reability	6,84	6,68	+0,16
Responsiveness	10,74	9,55	+1,19
Assurance	3,34	3,04	+0,3
Emphaty	3,34	3,10	+0,24

Sumber: Data Diolah Penulis

Agar analisis dapat dilakukan lebih akurat maka nilai gap dihitung tidak hanya berdasarkan dimensi tetapi juga dihitung beerdasarkan kreteria variabel.
Berikut ini adalah nilai gap untuk setiap variabel:

Tabel 15. Nilai Gap Setiap Kriteria Kepuasan

Kreteria Kepuasan	**Mean Kepuasan**	**Mean Harapan**	**Nilai Gap**
Tangible			
Penampilam karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya selalu rapid an bersih	3,54	3,26	+0,28
Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen	3,42	3,35	+0,07
Ruang tunggu nyaman, ada Tv, kipas angin dan free wifi	3,42	3,27	+0,15
Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik	3,48	2,93	+0,56
Realiability			
Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan antrian	3,48	3,37	+0,11
Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang saya butuhkan	3,36	3,31	+0,05
Responsiveness			
Petugas Ahass Honda Motor Jaya dapat melayani pelanggan dengan cepat dan sesuai prosedur	3,72	3,36	+0,36
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu siap membantu para pelanggan	3,48	2,91	+0,57
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	3,54	3,28	+0,26
Assurance			
Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel	3,34	3,04	+0,3
Emphaty			

Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan	3,34	3,10	+0,24

Sumber: Data Diolah Penulis

Dari tabel 15 dan 16 terlihat semua gap bernilaikan positif, atinya pelayanan yang diberikan Ahass Honda Motor Jaya sudah cukup memuaskan.
Berikkut ini adalah nilai gap yang diurutkan dari yang terkcil positifnya:

Tabel 17. Pengurutan Nilai Gap Setiap Kritria Kepuasan

No	Kreteria Kepuasan	Nilai Gap
1	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel	+0,3
2	Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang saya butuhkan	+0,5
3	Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen	+0,7
4	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan antrian	+0,11
5	Ruang tunggu nyaman, ada Tv, kipas angin dan free wifi	+0,15
6	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan	+0,24
7	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	+0,26
8	Penampilam karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya selalu rapid an bersih	+0,28
9	Petugas Ahass Honda Motor Jaya dapat melayani pelanggan dengan cepat dan sesuai prosedur	+0,36
10	Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik	+0,56
11	Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu siap membantu para pelanggan	+0,57

Sumber: Data Diolah Penulis

Gap Tiap Demensi Servqual

Dari tabel 15 menunjukan bahwa dimensi Responsiveness memiliki rata-rata gap terbesar yaitu +1,19, kemudian diikuti beerturut dimensi tangible +1,05, emphaty +0,24, reability +0,16, dan assurance +0,3.
Untuk melihat kreteria mana saja yang mempengaruhi besaran gap, maka akan dijabarkan sebagai berikut:

Gap Dimensi *Tangible*

Dimana dimensi gap *tangible* terbesar adalah Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik +0,56, diikuti beruntun Penampilam karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya selalu rapid an bersih +0,28, Ruang tunggu nyaman, ada Tv, kipas angin dan free wifi +0,15, Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen +0,07.

Gap Dimensi *Realiability*

Dimana dimensi gap *realiability* terbesar adalah Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan antrian +0,11, diikuti beruntun Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang saya butuhkan +0,05.

Gap Dimensi *Responsiveness*

Dimana dimensi gap *Responsiveness* terbesar adalah Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu siap membantu para pelanggan +0,57, diikuti beruntun Petugas Ahass Honda Motor Jaya dapat

melayani pelanggan dengan cepat dan sesuai prosedur +0,36, Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan +0,26.

Gap Dimensi *Assurance*

Dimana dimensi gap *Assurance* yaitu Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel +0,3.

Gap Dimensi *Emphaty*

Dimana dimensi gap *Emphaty* yaitu Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan +0,24.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan mengenai analisis kepuasan pelanggan pada pelayanan Ahass Honda Motor Jaya dengan metode *Service Quality*, sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Honda Motor Jaya saat ini sudah cukup memuaskan dilihat dari skor hasil kerja uji realibilitas dan validitas yaitu:
   a. Uji Reliabilitas
      Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > dari 0,60, hasil pengujian reliabilitas yaitu Cronbach Alpha sebesar 0.637. Maka angka tersebut justru lebih besar dari nilai minimal Cronbach Alpha yaitu 0.60. Maka dapat disimpulkan instrument penelitian terhadap hasil kerja yang digunakan dapat dikataan reliabel atau handal.
   b. Uji Validitas
      Berdasarkan hasil pengujian validitas hasil kerja dapat dinyatakan cukup baik dikarenakan hampir semua variabel pertanyaan menunjukan angka valid, dapat dikatakan bahwa pelayanan pada Ahass Honda Motor Jaya sudah cukup memuaskan.

2) Berdasarkan kakteristik kepuasan pelanggan perhitungan dimensi *servicee quality* yaitu, Dimensi Responsiveness adalah dimensi yang paling besar meemiliki nilai gap terhadap kepuasan peelanggan yaitu sebesar +1,19.

Berdasarkan hasil dari penelitian di Ahass Honda Motor Jaya maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
   Dari penelitian kali ini sudah cukup memuaskan, tetapi apabila ingin ditingkatkan lagi dalam kepuasan pelanggan peneliti menyarankan untuk meningkatkat pada nilai gap yang masih dibawah +0,10 yaitu:
   a. Petugas Ahass Honda Motor Jaya selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik di dalam maupun diluar bengkel, gap +0,3
   b. Pengetahuan dan kecakapan karyawan yang ada di Ahass Honda Motor Jaya dalam memberikan jawaban dan penjelasan seputar produk Honda yang peelanggan butuhkan, gap +0,5
   c. Karyawan Ahass Honda Motor Jaya selalu ramah melayani konsumen, gap +0,7
2. Bagi Penliti Selanjutnya
   - Peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah dan jenis responden supaya hasil yang didapat lebih beragam.
   - Diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat kuisoner yang lebih relavan dan sesuai dengan perusahaan yang ditelliti.
   - Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode dan model lain atau menggabungkan beberapa metode sehingga didapat hasil yang lebih beragam.

5. REFERENSI

[1] Efendi, A. (2019). 'Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment', *Jurna Tek. Industri,* UBD 3(2),pp. 60–69.

[2] Kepuasan Pelanggan, 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Dan Indikator Kpuasan pelanggan', (Online) (https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository .unpas.ac.id) Diakses pada bulan Juni 2020

[3] Mulyanto, E. (2011). 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus', *Jurnal Fak. Ekonomi,* UNDIP, pp. 24-28

[4] Nashihuddin, W. Metode Servqual dan Dimensinya.2012 (Onine). (https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqualmetodetepatmeningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan) Diakses pada bulan Juli 2020

[5] Pengertian Kualitas Pelayanan.2012 (Online). (https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://library.bin us.ac.id) Diakses pada bulan Juni 2020

[6] Sugiyono, P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Ke-24). Bandung. Alfabeta. IKAPI

[7] Sulaksana, W. (2017). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta', *Skirpsi Fak. Ekonomi,* Yogyakarta, Univ Santa Darma.

[8] Tjiptono, F. (2019). *Service,Quality dan Customer Satisfaction* (Ke-5). Yogyakarta. Andi IKAPI