

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DINAMIKA MOTOR TASIKMALAYA

Sri Sudiarti

Politeknik Triguna Tasikmalaya
srisudiarti485@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know and analyze about the influence of Service Quality to Consumer Satisfaction in Dinamika Motor Tasikmalaya. The type of research used is Verifier Verifikatif. The research method used in this research is survey method, while data collection technique is done through questioner and interview. Respondents are taken as many as 100 respondents viewed from the number of population (consumers) who come per day. The analysis tool used is simple regression analysis and t test.

The results showed that the Quality of Service in Dinamika Motor Tasikmalaya good, as well as customer satisfaction Tasikmalaya Motor Dinamika including good. Service quality positively affects customer satisfaction in Dinamika Motor Tasikmalaya.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif verifikatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Responden yang di ambil sebanyak 100 responden dilihat dari jumlah populasi (konsumen) yang datang per hari. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya yang baik, serta kepuasan konsumen Dinamika Motor Tasikmalaya termasuk baik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi dan pola pikir yang semakin berkembang pesat menghasilkan inovasi-inovasi baru yang senantiasa terus berubah ke arah yang lebih baik tanpa disadari oleh manusia itu sendiri. Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap pengusaha saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan, bahwa semakin banyak konsumen maka perusahaan akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya konsumen terhadap barang dan jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Menurut Wickof dalam Tjiptono (2002: 59), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan

yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Pesaing yang dihadapi oleh Dinamika Motor Tasikmalaya bukan hanya dari perusahaan yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama tetapi juga dari perusahaan yang mempunyai fasilitas pelayanan yang lebih baik. Dalam menghadapi hal tersebut ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa Dinamika Motor Tasikmalaya antara lain tempat yang strategis, meliputi kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan loyalitas konsumen itu sendiri.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses transaksi penjualan dari perusahaan kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen.

Konsumen akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali dan menjadi konsumen yang setia di Dinamika Motor Tasikmalaya serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan konsumen yang loyal, sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, maka konsumen tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah konsumen.

Dalam teori disebutkan bahwa jika pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sudah maksimal maka konsumennya akan meningkat, ternyata setelah dilihat ke lapangan teori pelayanan tersebut tidak berlaku di Dinamika Motor Tasikmalaya karena walaupun pelayanan disana sudah maksimal tapi konsumennya masih kalah banyak dibandingkan dengan bengkel disebelahnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya ?

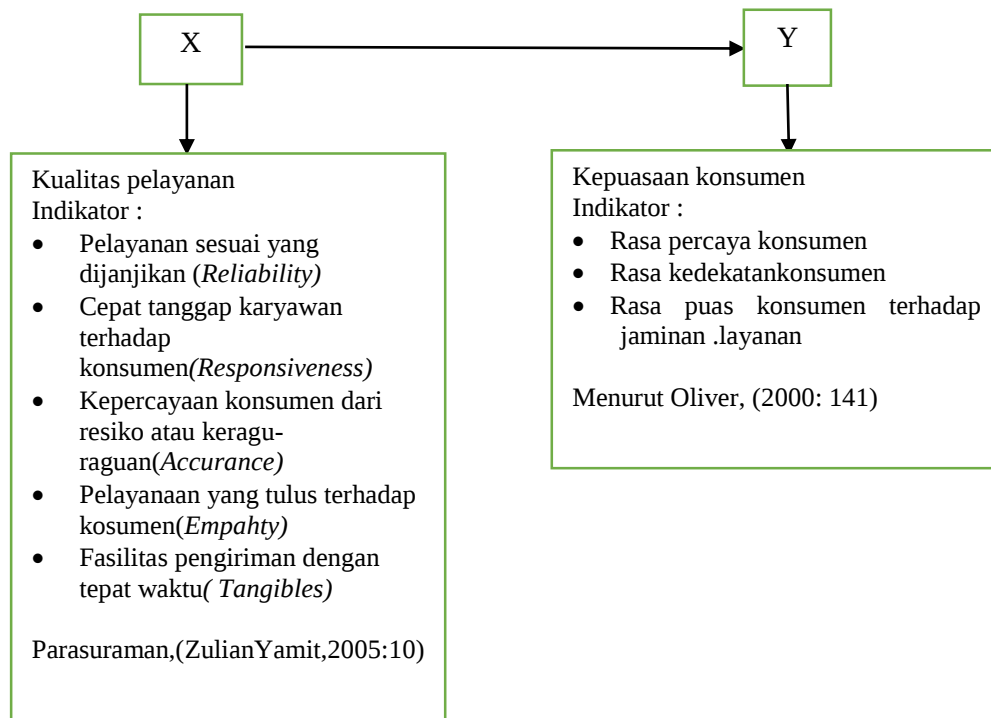
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Memperoleh hasil kajian mengenai kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya.
2. Memperoleh hasil kajian mengenai kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya.
3. Memperoleh hasil pengujian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya.

1.4 Kerangka Pemikiran

Untuk lebih menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut :



Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. Diduga bahwa kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya cukup baik.
2. Diduga bahwa kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya cukup baik.
3. Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya.

2. METODOLOGI

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif verifikatif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian sampel dengan cara survey. Menurut Singarimbun (2000: 3) survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner". Populasi dari Dinamika Motor Tasikmalaya yaitu 100 orang. Sampel yang digunakan yaitu semua dari jumlah populasi yaitu 100 orang, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yaitu bentuk sampling *nonprobabilitas* dimana anggota sampel yang dipilih, diambil berdasarkan kemudahan mendapatkan data yang diperlukan, atau dilakukan seadanya, seperti mudah ditemui atau dijangkau atau kebetulan ditemukan. (Hasan, 2002:68).

Analisis yang dipakai terhadap kuesioner adalah teknik pertimbangan data untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen digunakan analisis statistik, yaitu analisis regresi sederhana.

2.2 Operasionalisasi Variabel

Adapun operasionalisasi variabel dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Tjiptono, 2002: 59),	• <i>Realibility</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Empathy</i> • <i>Tangibles</i> Menurut Parasuraman, (Zulian Yamit, 2005 : 10)	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y)	“Kepuasan konsumen adalah respon pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal ini mengacu pada keistimewaan produk dan jasa ,terhadap produk atau jasa itu sendiri. Oliver (2000: 141)	• Rasa percayakonsumen • Rasa kedekatankonsumen • Rasa puaskonsumenterhadapjaminanlayanan Menurut Oliver (2000: 141)	Ordinal

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya

Untuk lebih memperjelas lagi mengenai bagaimana kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya, maka penulis melakukan penelitian dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Dinamika MotorTasikmalaya dengan jumlah sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini, variabel kualitaspelayanan digali melalui 5(Lima) indikator, yaitu *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (hubungan) dan *Tangibles* (bukti langsung).Setiap item pernyataan merupakan item positif, oleh karena itu pembobotan atau pemberian skor Jawaban responden secara terstruktur memilih SS, S, N,TS dan STS dengan skor 5-4-3-2-1. Klasifikasi setiap indikator variabel X (Kualitas Pelayanan) dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Nilai tertinggi setiap indikator kualitas pelayanan: $100 \times 5 = 500$

Nilai terendah setiap indikator kualitas pelayanan: $100 \times 1 = 100$

Jumlah kriteria pernyataan = 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\sum \text{kriteria pernyataan}}$$

$$= \frac{500-100}{5} = 80$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka klasifikasi penilaian untuk setiap pernyataan tentang Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Kriteria Nilai Per Indikator

Nilai	100 -180	Sangat Tidak Baik
Nilai	181 -260	Tidak Baik
Nilai	261-340	Cukup Baik
Nilai	341 -420	Baik
Nilai	421 -500	Sangat Baik

Sumber : data diolah

Adapun hasil pengolahan data dan analisis dari jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

1. *Reability* (Kehandalan)

Indikator ini berkaitan dengan kualitas pelayanan sesuai standar dalam 1 (satu) indikator. Tabel 3 berikut menyajikan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner tersebut.

Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	22	110	22%
Setuju	4	69	276	69%
Tidak ada Pendapat	3	9	27	9%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	413	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kehandalan dalam kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya. Dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 22 orang atau 22% dari responden, setuju 69 orang atau 69% dari responden, tidak ada pendapat 9 orang atau 9% dari responden, dengan total skor 413.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Indikator ini berkaitan dengan kualitas pelayanan sesuai standar dalam 1 (satu) indikator. Tabel 4 berikut menyajikan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner tersebut.

Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	32	160	32%
Setuju	4	54	216	54%
Tidak ada Pendapat	3	14	42	14%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	418	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai daya tanggap di Dinamika Motor Tasikmalaya. Dimana yang menyatakan sangat setuju

terdapat 32 orang atau 32% dari responden, setuju 54 orang atau 54% dari responden, tidak ada pendapat 14 orang atau 14% dari responden dengan total skor 418.

3. Assurance (jaminan)

Indikator ini berkaitan dengan kualitas pelayanan sesuai standar dalam 1 (satu) indikator. Tabel 5 berikut menyajikan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner tersebut.

Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	34	170	34%
Setuju	4	64	256	64%
Tidak ada Pendapat	3	2	6	2%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	432	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai Jaminan di Dinamika Motor Tasikmalaya. Dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 34 orang atau 34% dari responden, setuju terdapat 64 orang atau 64% dari responden, tidak ada pendapat 2 orang atau 2% dari responden, dengan total skor 432.

4. Empathy (Hubungan)

Indikator ini berkaitan dengan kualitas pelayanan sesuai standar dalam 1 (satu) indikator. Tabel 6 berikut menyajikan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner tersebut.

Tabel 6 Tanggapan Responden Mengenai Empathy

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	69	345	69%
Setuju	4	29	116	29%
Tidak ada Pendapat	3	2	6	2%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	467	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai Empathy di Dinamika Motor Tasikmalaya. Dimana, yang menyatakan sangat setuju terdapat 69 orang atau 69% dari responden, setuju 29 orang atau 29% dari responden, tidak ada pendapat 2 orang atau 2% dari responden dengan total skor 467.

5. Tangibles (Bukti Langsung)

Indikator ini berkaitan dengan Kualitas pelayanan sesuai standar dalam 1 (satu) indikator. Tabel 7 berikut menyajikan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner tersebut.

Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai Tangibles

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	77	308	77%
Tidak ada Pendapat	3	6	18	6%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	411	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai *Tangibles* di Dinamika Motor Tasikmalaya. Dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 17 orang atau 17% dari responden, setuju 77 orang atau 77% dari responden, tidak ada pendapat 6 orang atau 6% dari responden dengan total skor 411.

Tabel 8 Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya

No	Uraian Pernyataan	Skor yang ditargetkan	Skor yang dicapai	Kriteria
1	Memberikan pelayanan dengan memuaskan sesuai yang di janjikan.	100x5=500	413	Baik
2	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat.	100x5=500	418	Baik
3	Kinerja pegawai bagus	100x5=500	432	Sangat Baik
4	Memberikan pelayanan yang tulus terhadap kebutuhan konsumen.	100x5=500	467	Sangat Baik
5	Peralatan bengkel dan sparepart yang dijual sudah lengkap.	100x5=500	411	Baik
Jumlah		2500	2141	
Rata-rata		-	428,2	Baik

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukan rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya adalah 2141 dengan rata-rata 428,2 berarti termasuk kategori sangat baik.

3.2 Kepuasan Konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya

Untuk lebih memperjelas tentang bagaimana kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya, maka penulis melakukan penelitian dan menyebarkan kuesioner kepada para Konsumen Dinamika Motor Tasikmalaya dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Kuesioner untuk variabel Y (Kepuasan Konsumen) terdiri dari 6 pernyataan dengan skala ukur ordinal yang memiliki 5 alternatif jawaban dan digali melalui 3 (tiga) indikator, yaitu rasa puas konsumen, rasa kedekatan konsumen, dan rasa percaya konsumen. Adapun hasil pengolahan data dan analisa dari jawaban kuesioner akan menunjukkan bagaimana kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya yang ditunjukkan oleh 3 indikator. Klasifikasi setiap indikator variabel Y (Kepuasan Konsumen) dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Nilai tertinggi setiap indikator kualitas pelayanan: $100 \times 6 = 600$

Nilai terendah setiap indikator kualitas pelayanan: $100 \times 1 = 100$

Jumlah kriteria pernyataan = 6

$$\begin{aligned}
 NJI &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\sum \text{kriteria pernyataan}} \\
 &= \frac{600 - 100}{6} = 83,3
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka klasifikasi penilaian untuk setiap pernyataan tentang kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 9 Kriteria Nilai Per Indikator

Nilai	100 - 183,3	Sangat Tidak Baik
Nilai	184,3 - 267,6	Tidak Baik
Nilai	268,6 - 351,9	Cukup Baik
Nilai	352,9 - 436,2	Baik
Nilai	437,2 – 520,5	Sangat Baik
Nilai	521,5 – 604,8	Sangat Baik Sekali

Sumber : data di olah

Adapun hasil pengolahan data dan analisis dari jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Rasa Percaya Konsumen

Indikator rasa percaya konsumen berkaitan dengan kepuasan konsumen sesuai standar dalam 1 (satu) indikator dibagi menjadi dua pernyataan yaitu sebagai berikut:

a. Pekerja Ahli

Pekerja yang ahli dalam indikator rasa percaya konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai yang Ahli

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	22	110	22%
Setuju	4	69	276	69%
Tidak ada Pendapat	3	9	27	9%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	413	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai pegawai yang ahli di Dinamika Motor Tasikmalaya dari tingkat rasa percaya konsumen, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 22 orang atau 22% dari responden, setuju 69 orang atau 69% dari responden, tidak ada pendapat 9 orang atau 9% dari responden dengan total skor 413.

b. Bekerja Secara Teliti

Bekerja secara teliti dalam indikator rasa percaya konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Pekerja yang Teliti

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	23	115	23%
Setuju	4	76	304	76%
Tidak ada Pendapat	3	1	3	1%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	422	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 11 di atas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai pekerja yang teliti di Dinamika Motor Tasikmalaya dari tingkat

rasa percaya konsumen, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 23 orang atau 23% dari responden, setuju 76 orang atau 76% dari responden, tidak ada pendapat 1 orang atau 1% dari respondendengan total skor 422.

2. Rasa Kedekatan Konsumen

Indikator rasa kedekatan konsumen berkaitan dengan kepuasan konsumen sesuai standar dalam 1 (satu) indikator dibagi menjadi dua pernyataan yaitu sebagai berikut:

a. Berperilaku Sopan

Berperilaku sopan dalam indikator rasa kedekatan konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut ini:

Tabel 12 Tanggapan Responden Mengenai Berperilaku Sopan

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	58	290	58%
Setuju	4	28	112	28%
Tidak ada Pendapat	3	2	6	2%
Tidak Setuju	2	9	18	9%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3%
Jumlah		100	429	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 11 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai berprilaku sopan di Dinamika Motor Tasikmalaya, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 58 orang atau 58% dari responden, setuju 28 orang atau 28% dari responden, tidak ada pendapat 2 orang atau 2% dari responden, tidak setuju 9 orang atau 9% dari responden, sangat tidak setuju 3 orang atau 3% dari responden dengan total skor 429.

b. Bersikap Ramah

Bersikap ramah dalam indikator rasa kedekatan konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut ini:

Tabel 12 Tanggapan Responden Mengenai Bersikap Ramah

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	61	305	61%
Setuju	4	30	120	30%
Tidak ada Pendapat	3	3	9	3%
Tidak Setuju	2	6	12	6%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	446	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 12 di atas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai sikap ramah karyawan di Dinamika Motor Tasikmalaya, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 61 orang atau 61% dari responden, setuju 30 orang atau 30% dari responden, tidak ada pendapat 3 orang atau 3% dari responden, tidak setuju 6 orang atau 6% dari responden dengan jumlah skor 446.

3. Rasa Puas Konsumen

Rasa puas konsumen berkaitan dengan kepuasan konsumensesuai standar dalam 1 (satu) indikator dibagi menjadi dua pernyataan yaitu sebagai berikut:

a. Kerja Tuntas

Kerja tuntas dalam indikator Rasa puas konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut ini:

Tabel 13 Tanggapan Responden Mengenai Kerja Tuntas

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	61	305	61%
Setuju	4	25	100	25%
Tidak ada pendapat	3	14	42	14%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	447	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 13 di atas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kerja tuntas di Dinamika Motor Tasikmalaya, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 61 orang atau 61% dari responden, setuju 25 orang atau 25% dari responden, tidak ada pendapat 14 orang atau 14% dari respondendengan total skor 447.

b. Pelayanan yang Cepat

Pelayanan yang cepat dalam indikator rasa puas konsumen pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 14 sebagai berikut ini:

Tabel 14 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Cepat

Uraian	Skor	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Persentasi
Sangat Setuju	5	35	175	35%
Setuju	4	19	76	19%
Tidak Ada Pendapat	3	18	54	18%
Tidak Setuju	2	4	8	4%
Sangat Tidak Setuju	1	24	24	24%
Jumlah		100	337	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 14 di atas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai pelayanan yang cepat di Dinamika Motor Tasikmalaya, dimana yang menyatakan sangat setuju terdapat 35 orang atau 35% dari responden, setuju 19 orang atau 19% dari responden, tidak ada pendapat 18 orang atau 18% dari responden, tidak setuju 4 orang atau 4% dari responden, sangat tidak setuju 24 orang atau 24% dari responden dengan jumlah skor 337.

Tabel 15 Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Uraian Pernyataan	Skor yang ditargetkan	Skor yang dicapai	Kriteria
1	Pegawai Dinamika Motor sudah ahli dan mahir dibidangnya.	100x5= 500	413	Baik
2	Pegawai Dinamika Motor sangat teliti.	100x5= 500	422	Sangat Baik
3	Berprilaku sopan pada konsumen	100x5= 500	429	Sangat Baik
4	Memberikan 3S (senyum, sapa dan salam) pada konsumen yang datang.	100x5= 500	446	Sangat Baik

5	Pegawainya selalu bekerja tuntas.	100x5= 500	447	Sangat Baik
6.	Tidak membuat konsumen bosan menunggu	100x5= 500	337	Cukup Baik
Jumlah		3000	2494	

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 14 di atas, menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden atas kepuasan konsumen yang dilaksanakan di Dinamika Motor Tasikmalaya adalah 2494 dengan rata-rata 415,7 hal ini termasuk dalam kategori baik.

3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), dapat dilihat dari indikator yang digunakan oleh masing-masing variabel dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis koefisien determinasi. Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan maka dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan. Pengujian hipotesis tersebut menggunakan uji t yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, dimana hasil dari pengolahan data melalui SPSS versi 19. Hasil pengujian dapat dilihat pada lampiran yaitu *output* program SPSS dibawah ini.

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Sumber
: Hasil
olah

Tabel 15 Hasil Output Spss Regresi

Coefficients^a

Model			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.799	1.064		12.971	.000
Kualitas pelayanan	.310	.043	.589	7.220	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

kuisisioner

Berdasarkan tabel 15 di atas, menunjukkan hasil dari uji *Coefficients*, nilai konstanta a= 13,799 dan b = 0,310 serta harga $t_{hitung} = 7,220$ dan tingkat signifikansi = 0,000 sehingga didapat persamaan regresi linier adalah:

$$Y = 13,799 + 0,310 X$$

Dari Persamaan regresi tersebut diperoleh:

a =13,799 artinya jika Dinamika Motor Tasikmalaya tidak menerapkan Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Konsumen sebesar 13,799.

b = 0,310 yang berarti setiap peningkatan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,310.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan menggunakan (*square/rd* = $(r)^2$) atau menggunakan rumus $Kd = r^2 \times 100\%$. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari output SPSS berikut ini.

Berdasarkan tabel 16 di atas, *model summary* diperoleh angka *R square* sebesar 0,347 Hal ini menunjukkan pengertian bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sebesar 34,7% pada Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan sisanya 65,3% dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti.

3. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak dan seberapa besar signifikasi pengaruh tersebut, kita gunakan uji t. Rumusan hipotesis yang akan diuji adalah:

Ha: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

Ho: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 16
Hasil Output Spss Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.589 _a	.347	.341	1.43738	.347	52.135	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Deveden Variable : Kepuasan Konsumen

Hipotesis dalam bentuk statistik adalah:

Ha: $P \neq 0$

Ho: $P = 0$

Dari Tabel *Coefficient*, diperoleh $t_{hitung} = 7,220$ sedangkan t_{tabel} untuk tingkat signifikan $\alpha = 0.05$, derajat kebebasan = $100 - 2 = 98$ didapat $t_{tabel} = 1,985$ Ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,220 > 1,985$, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya, maka peneliti dapat memberikan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya termasuk dalam kriteria cukup baik. Dengan skor paling besar 467 dari indikator *Empathy*, Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan karyawan sudah menjalin hubungan baik dengan para konsumen.
2. Kepuasan konsumen di Dinamika Motor Tasikmalaya termasuk kriteria baik dengan skor paling besar ada satu yaitu indikator kerja tuntas pada pernyataan “Pegawainya selalu bekerja tuntas” dengan jumlah skor 447. Hal tersebut ditunjukkan dengan pekerjaan yang dilakukan selalu dilakukan sampai tuntas.
3. Kualitas pelayanan di Dinamika Motor Tasikmalaya berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 34,7%, sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.2 Saran

Adapun penulis menyarankan dan diharapkan dapat membantu Dinamika Motor Tasikmalaya.

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator variabel Kepuasan Konsumen yang skornya lebih kecil di dibandingkan dengan indikator lainnya adalah mengenai *Tangibles* dengan jumlah

- skor 411. Karena *Tangibles* yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan yang konsumen harapkan, sebaiknya Dinamika Motor Tasikmalaya memberikan *Tangibles* (bukti nyata) seperti: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi harus sesuai dengan yang di harapkan konsumen.
2. Pada indikator kepuasan konsumen yang skornya lebih kecil di bandingkan dengan indikator lainnya adalah mengenai pelayanan yang cepat dengan pernyataan “Tidak membuat konsumen bosan menunggu” dengan jumlah skor 337. Sebaiknya Dinamika Motor Tasikmalaya lebih meningkatkan kecepatan pelayanan sesuai dengan yang konsumen inginkan karena konsumen tidak akan mau menunggu terlalu lama. Dengan mentraining pegawainya supaya bekerja dengan bersungguh-sungguh. Dengan Motto pelayanan cepat dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. (2002). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atep Adya Barata. (2013). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Basu Swastha. (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Bahrul Kirom. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Raka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto.(2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- GimaSugiamana.(2008). *Metode Riset Bisnis Dan Manajemen* , Bandung: Guardaya Intimarta.
- Ghozali. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hansen, Mowen, (2005). *Akuntansi Manajemen*. Edisi 8. Jakarta Penerbit Salemba Empat.
- Husein Umar. (2002). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. Gary Armstrong. (2001). *Dasar–dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan: Jilid Satu. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia
- Muhammad Nazir. (2000). *Metlit*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.