



# NOZEL

## Jurnal Pendidikan Teknik Mesin

Jurnal Homepage: <https://jurnal.uns.ac.id/nozel>



### PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL RASWO SOLO BARU

**Andrian Iswanto<sup>1\*</sup>, Topik Pratama<sup>1</sup>, Krisna Adhi Perdana<sup>1</sup>, Ayu Vernanda<sup>1</sup>,  
Khofifah Imania<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Pendidikan Teknik Mesin, FKIP, UNS, Surakarta, Indonesia

<sup>1</sup>Pendidikan IPA, FKIP, UNS, Surakarta, Indonesia

Kampus V FKIP UNS, Jl. Ahmad Yani 200, Surakarta

Email: [andrian.iswanto09@student.uns.ac.id](mailto:andrian.iswanto09@student.uns.ac.id)

#### Abstract

*In order to improve the quality of service at Raswo's workshop, this study aims to determine customer satisfaction at Raswo's Solo Baru Workshop. Research is reviewed from the quality of service and services provided. This research was also conducted to identify other factors that influence the decline in customer satisfaction at Bengkel Raswo Solo Baru. To measure customer satisfaction, explanatory research or often called causal research is used. The population of this study were all customers of Raswo Solo Baru Workshop with a sample size of 30 customers with 24 questions on each questionnaire sheet. Based on the data results, it can be seen that service and service have a positive effect on customer satisfaction. This is indicated by the weighted Average Value (NRR) of 3.8567 from the range (1.00-4.00) and the value of the Community Satisfaction Index (IKM) resulting in a score of 96.418 from the range (25.00-100.00).*

**Keywords:** Customer satisfaction, service quality

#### A. PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 membawa pengaruh yang sangat besar dalam bidang bisnis di seluruh dunia. Persaingan di pasar menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi. Situasi ini menuntut tiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas dan kredibilitas agar mampu bersaing dengan perusahaan lain dalam bidang yang selaras khususnya industri.

Perusahaan diharuskan dapat memberikan produk berupa barang ataupun jasa dengan kualitas yang terbaik terhadap konsumen. Dengan demikian, hal ini dapat memunculkan kepuasan pada pelanggan dan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan tersebut.

Di era revolusi industri saat ini, perkembangan tiap perusahaan yang bergerak di dunia otomotif seperti mobil,

dari masa ke masa mengalami peningkatan dan kemajuan yang signifikan. Di Indonesia, meningkatnya respon positif dari masyarakat, menjadi salah satu alasan perusahaan-perusahaan memproduksi mobil dengan jumlah banyak untuk dipasarkan. Semakin meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk memiliki mobil, menciptakan pengaruh yang cukup besar dalam peluang usaha seperti pelayanan di bengkel-bengkel mobil.

Persaingan dalam pelayanan usaha bengkel mobil juga semakin meningkat seiring pesatnya era modern yang membuat masyarakat menjadikan alat transportasi kebutuhan dasar. Kepuasan dari pelanggan sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan, baik dalam pelayanan dan loyalitas pegawai. Adanya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap badan usaha yang dijalankan.

Kepuasan konsumen merupakan *output* dari pelayanan sebuah badan usaha yang hasilnya sesuai dengan harapan konsumen (Chairy, 2021). Selain itu, menurut Kotler (2001:56) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan

harapan-harapannya. Jika dalam kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Namun, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen tidaklah mudah. Diperlukan adanya kesiapan dari berbagai aspek untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapkan konsumen atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001).

Salah satu bengkel mobil yang berada di kota Surakarta adalah Bengkel Raswo Solo Baru. Bengkel ini menawarkan jasa *servicemobil* dengan harga terjangkau. Adapun perbaikan kerusakan yang dilayani pada bengkel ini, di antaranya adalah kerusakan aki, AC, radiator, tambal ban, dan kerusakan-kerusakan mobil lainnya. Semakin menjamurnya bengkel mobil dengan pelayanan yang beragam menjadikan Bengkel Raswo Solo Baru terus memperbaiki kinerja dalam pelayanannya. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap

pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Raswo Solo Baru, maka perlu dilakukan penelitian survei terhadap konsumen yang menggunakan jasa perbaikan mobil di Bengkel Raswo Solo Baru.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Raswo Solo Baru. Menurut Yoeti (2001:1) pelayanan merupakan suatu produk yang tidak nyata (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui beberapa tindakan atau aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan, Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan dari pihak tertentu untuk menawarkan jasa kepada pihak lain (Maskur et al., 2016). Iqbal et al., (2020) menambahkan bahwa *service* merupakan kegiatan transaksi berupa jasa dimana konsumen menggunakan jasa teknisi untuk memperbaiki kerusakan benda tertentu. Jenis jasa *service* yang umum di masyarakat, yaitu *service* elektronik, kendaraan, mesin, listrik, dan lainnya.

Dalam melakukan *service* diperlukan peralatan tertentu untuk membantu teknisi dalam melakukan perbaikan. Dengan dilakukannya penelitian mengenai

pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Raswo Solo Baru diharapkan dapat memberikan manfaat positif terhadap keberjalanan Bengkel Raswo Solo Baru ke depannya dalam peningkatan aspek *service* dan pelayanan terhadap konsumen.

## **B.METODE**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori atau sering disebut penelitian kausal dengan tujuan menjelaskan hubungan antar variabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Raswo Solo Baru dengan banyak sampel yang didapatkan sebanyak 30 pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Teknik ini merupakan pengumpulan data untuk jumlah sampel yang besar (Ismail & AlBahri, 2019) dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis terkait variabel-variabel yang akan diteliti kepada responden (Muchlis et al., 2019) dalam (Pranatawijaya et al., 2019). Kuesioner dalam penelitian pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Raswo Solo Baru terdiri dari tiga bagian yang mengindikasikan variabel-

variabel yang diteliti, yaitu pelayanan (X1), dan kepuasan konsumen (Y1). Pada setiap pertanyaan dalam kuesioner diberikan lima opsi pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), ragu-ragu (RR), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

Data yang telah diperoleh melalui survei pengisian kuesioner dianalisis menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM berdasarkan KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 merupakan data serta informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dari pandangan masyarakat dalam memperoleh pelayanan (Suandi, 2019). Setelah analisis IKM dan interpretasi data, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **C.HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Bengkel Raswo Solo Baru ditemukan mengenai beberapa indikator kepuasan konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel Raswo Solo baru. Dari temuan tahap kualitatif yaitu indikator proses yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi dari kualitas

pelayanan, durasi service, kebersihan, kondisi fisik dan kondisi psikis mekanik bengkel Raswo. Kondisi fisik dan kondisi psikis ini sangat bergantung pada mekanik terhadap pelanggan. Sedangkan indikator lainnya yakni kualitas pelayanan, kebersihan dan durasi service bersifat kuantitatif sehingga perlu dilakukan penelitian besaran idealnya dengan tahap kuantitatif.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan di Bengkel Raswo, ditemukan model alur pelayanan yang terencana mulai dari mobil pelanggan masuk bengkel hingga keluar dari bengkel. Mobil konsumen yang datang akan diterima oleh bagian administrasi. Administrasi mencatat keluhan dan permintaan *service* yang diajukankonsumen. Kemudian, mekanik melakukan pemeriksaan dengan *test drive* untuk memeriksa masalah pada mobil konsumen. Ketika terdapat opsi perbaikan atau penggantian komponen mobil, mekanik akan melapor kepada administrasi yang kemudian disampaikan ke konsumen. Setelah proses perbaikan oleh mekanik selesai, kendaraan dicek kembali untuk menguji kelayakan *service*. Perbaikan dinyatakan selesai ketika dilakukan pengecekan tidak ditemukan kembali kerusakan. Mobil konsumen

diizinkan keluar bengkel setelah melakukan pembayaran biaya *service* kepada bagian administrasi.

Pengambilan data secara kuantitatif dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 30 pelanggan bengkel Raswo, dengan 24 pertanyaan dan 5 kategori jawaban *Sangat Tidak Setuju (STS)*, *Tidak Setuju (TS)*, *Ragu-Ragu (RR)*, *Setuju (S)*, *Sangat Setuju (SS)*. Untuk kemudian masing-masing jawaban akan diberi nilai dengan cara pembobotan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jawaban dan Besar Bobot

JAWABAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Semua pertanyaan yang ada dalam kuisioner tersebut dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besarnya penilaian pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan bengkel selama ini. Kemudian untuk hasil dari perhitungan data akan diklasifikasikan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Standar Kinerja Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayan	Kinerja Pelayanan
		nan	

	IKM		
1.00-1.175	25.00-43.75	D	Tidak Baik
1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan besar bobot dan standar kinerja pelayanan yang sudah dibuat kemudian untuk mendapatkan nilai akhir diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Jumlah total skor responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$NRR = NRR \times \text{Nilai bobot rata-rata tertimbang}$$

$$IKM = \text{Total NRR Tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Keterangan:

$$NRR = \text{Nilai Rata-Rata}$$

$$\text{Nilai Bobot Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Hasil akhir pengujian yang melibatkan 30 konsumen dengan 24 pertanyaan di bengkel Raswo dapat disimpulkan bahwa konsumen sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel Raswo. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang 3.8567 dari rentang (1.00-4.00) serta nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menghasilkan

nilai 96.418 dari rentang (25.00-100.00). Namun, jika diperhatikan lebih detail terhadap masing-masing atribut pelayanan, ditemukan beberapa faktor-faktor pelayanan yang masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Beberapa diantaranya adalah K3 dan Alat Pelindung Diri (APD) memiliki penilaian rendah dari konsumen, konsumen beranggapan walaupun bukan bengkel resmi penerapan K3 dan penggunaan APD harus diterapkan untuk meminimalisir resiko-resiko yang tidak terduga.

Selain itu, belum ditematkannya papan petunjuk yang jelas di setiap bagian menjadi sorotan konsumen, artinya harus ada upaya dari pihak bengkel Raswo untuk lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan pada faktor pelayanan dan dimensi tersebut, agar kualitas pelayanan dapat meningkat dan bernilai tinggi mampu memenuhi harapan dari pelanggan. Dengan kata lain tingkat kepuasan pelanggan akan terpenuhi sehingga pelanggan yang merasa puas akan loyal terhadap jasa yang diberikan oleh pihak bengkel.

## **D.PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai indikator kepuasan pelayanan di bengkel Raswo, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Untuk mengukur dan mendapatkan nilai kualitas pelayanan dapat dengan melalui kuisioner yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL, kemudian skor nilai total rata-rata tertimbang (NRR) dikalikan dengan nilai penimbang. Hasil akhir perkalian nilai total rata-rata tertimbang (NRR) dengan nilai penimbang akan menjadi acuan standar apakah pelayan di bengkel Raswo memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Didapatkan hasil bahwa rata-rata penilaian pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan bengkel Raswo selama ini bernilai SANGAT MEMUASKAN dengan nilai rata-rata (NRR) tertimbang 3.8567 dari rentang (1.00-4.00) serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menghasilkan nilai 96.418 dari rentang (25.00-100.00), artinya

pihak bengkel Raswo sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Namun, pihak bengkel Raswo juga tetap harus meningkatkan perbaikan di beberapa atribut pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan serta supaya maksimal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

3. Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi kualitas pelayanan di bengkel Raswo, didapatkan hasil bahwa penyediaan papan informasi dan K3 serta Alat Pelindung Diri (APD) yang dipakai oleh mekanik memiliki penilaian rendah dari pelanggan. Artinya dimensi pelayanan inilah yang harus menjadi perhatian dan harus menjadi evaluasi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya oleh pihak bengkel Raswo.

### Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di bengkel Raswo, maka penulis mengusulkan saran untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya. Hendaknya dalam meningkatkan kualitas pelayanan manajemen bengkel perlunya

dilakukan pemberian kuisioner ataupun wawancara secara berkala beberapa bulan sekali untuk menerima aspirasi dan masukan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak bengkel Raswo. Selain itu, diharapkan pihak bengkel Raswo juga selalu mengecek berkala terhadap peralatan dan bahan *service* serta penunjang kegiatan *service* supaya bisa terkendali dan lebih maksimal lagi kedepannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Chairy, P. (2021). Analisis Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Faktor Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sepeda Motor Ahass 2192. *Juripol*, 4(1), 74–82. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10968>
- Iqbal, L. M., Septiana, Y., & Setiawan, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Jasa Service Peralatan Elektronik Berbasis Android. *Jurnal Algoritma*, 17(1), 122–129. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.17-1.122>
- Ismail, I., & AlBahri, F. P. (2019). Perancangan E-Kuisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 3(2), 337. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v3i2.152>
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel

- Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/361>
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik pada STMIK Prabumulih. *Eksplora Informatika*, 8(2), 149–157. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v8i2.215>
- Kotler, Philip, (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Buku I, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Yoeti, Oka A., (2001), *Strategi Pemasaran Jasa*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Lupiyoadi Rambat, (2001), *Manajemen Jasa*, Teori dan Praktik, Edisi pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta