

Analisis Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Barang, Harga, Tempat Dan Pelayanan Pada Bengkel Motor Edi Rizki Di Desa Sei Lumut Kecamatan Panai Hilir

Ismayani Rambe¹ ✉, Rizki Syahputra ², Daslan Simanjuntak³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu

Abstrak

Memaksimalkan kepuasan pelanggan merupakan cara utama dalam agar pelanggan tetap bertahan di Bengkel Edi Rizki, Sei Lumut, Kecamatan Panai Hilir. Kepuasan pelanggan disebabkan oleh berbagai faktor, seperti, mutu barang, harga, lokasi, dan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas barang, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, baik secara individu maupun secara keseluruhan di Bengkel Edi Rizki. Sampel penelitian berjumlah Sebanyak 78 responden dipilih dengan menggunakan teknik purposive random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas barang, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor Edi Rizki di Sei Lumut, Kecamatan Panai Hilir, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, keempat variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 81,5% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan mutu barang, penetapan harga kompetitif, serta pelayanan optimal secara bersamaan dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan di Bengkel Edi Rizki.

Kata Kunci: *Manajemen Pemasaran; Kualitas Produk; Persepsi Harga; Kepuasan Pelanggan.*

Abstract

Maximizing customer satisfaction is the main way to keep customers in Edi Rizki Workshop, Sei Lumut, Panai Hilir District. Customer satisfaction is caused by various factors, such as, quality of goods, price, location, and quality of service. This study aims to analyze the effect of product quality, price, location, and service quality in relation to customer satisfaction, both individually and as a whole at Edi Rizki's Workshop. The research sample amounted to 78 respondents selected using purposive random sampling technique. The results of research show that the variables of product quality, price, location, and service quality at Edi Rizki Motorcycle Repair Shop in Sei Lumut, Panai Hilir District, partially have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, the four variables contributed 81.5% to customer satisfaction. Thus, improving the quality of goods, setting competitive prices, and optimal service can simultaneously foster customer satisfaction at the Edi Rizki Workshop.

Keyword : *Marketing Management, Product Quality, Price Perception, Satisfaction, Customer*

PENDAHULUAN

Sektor bisnis, terutama yang berkaitan dengan sarana transportasi, terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Masyarakat membutuhkan teknologi canggih dan sarana transportasi yang dapat membantu semua hal yang mereka lakukan. Di Indonesia,

teknologi transportasi berkembang dengan cepat. Salah satunya ialah sepeda motor, yang mana alat transportasi modern mudah digunakan oleh masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya. Di Indonesia sendiri dengan pengguna sepeda motor yang banyak, pastinya keberadaan bengkel sangat dibutuhkan masyarakat guna perawatan sepeda motornya dari ringan sampai yang berat. Terbukti dengan perkembangan bengkel resmi maupun bengkel milik perongan tiap tahun terus meningkat termasuk di Kota Sei Lumut yang sekarang ini sering dijumpai bengkel motor.

Dengan bertambahnya jumlah sepeda motor yang dipilih oleh masyarakat, ada peluang besar bagi bisnis untuk mendirikan bengkel, yang juga dikenal sebagai layanan perbaikan kendaraan bermotor. Keberadaan bengkel memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna kendaraan bermotor, yang membutuhkan sarana dari banyak bisnis yang mendirikan bengkel atau layanan perbaikan kendaraan bermotor. Akibatnya, persaingan bisnis antar bengkel akan meningkat. Oleh karena itu, para pelaku bisnis sangat bersemangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Ini karena keunggulan kompetitif bergantung pada kualitas pelayan. Mutu pelayanan yang sangat bagus dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan menarik pelanggan baru.

Bengkel Edi Rizki, yang dimiliki oleh perongan, terletak di Desa Sei Lumut di Jalan Sei Lumut Dusun 3. Bengkel ini menyediakan layanan perbaikan sepeda motor kepada pelanggannya. Meskipun bengkel Edi Rizki adalah milik individu, tidak menutup kemungkinan bahwa Anda dapat bersaing dengan bengkel resmi. Pelanggan akan mengevaluasi layanan dan dukungan yang diberikan oleh bengkel. Jika mereka merasa puas, mereka cenderung kembali dan menjadi pelanggan setia. Jika mereka tidak puas, mereka akan mengeluh dan menyatakan ketidakpuasannya kepada bengkel. Akibatnya, bengkel motor Edi Rizki Sei Lumut berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan karena percaya bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci keberlangsungan bisnis, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan jumlah pelanggan.

Kualitas merupakan aspek penting yang harus dijaga dengan baik oleh penyedia jasa. Hal ini menjadi bagian krusial dalam strategi perusahaan untuk mempertahankan keunggulan secara berkelanjutan, baik dalam mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi bisnis yang efektif. Bengkel Edi Rizki Sei Lumut dilihat dari segi kualitas pelayanan, dengan keluhan pelayanan terhadap pelanggan yang cukup lama dan kurang ramah, perlu dilakukan upaya meningkatkan sumber daya manusia yang ditinjau berdasarkan keterampilan karyawan mengenai cara menghadapi pelanggan dengan baik dan benar. Selanjutnya dilihat dari segi barang dan harga, bahwa barang tersebut kurang bagus dan mereknya kurang tren/bren. Sedangkan dari segi harga, dengan keluhan yaitu beberapa harga suku cabang lebih mahal dari pada toko lain, maka adanya banyak pesaing bengkel yang bermunculan diantaranya bengkel Andre dan bengkel Supri yang membuat pelanggan membandingkan harga dengan bengkel lainnya oleh karena itu bengkel Edi Rizki Motor Sei Lumut harus menyesuaikan harga yang bersaing.

Bengkel adalah bangunan yang menyediakan ruang dan peralatan untuk memperbaiki benda, melakukan konstruksi, atau manufaktur. Bengkel juga merupakan usaha wirausaha kecil dan menengah yang menyediakan jasa pelayanan perbaikan kendaraan bermotor. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat dan persaingan pasar yang semakin intens, perusahaan perlu menerapkan berbagai strategi guna meningkatkan serta mengembangkan produknya. Di Indonesia sendiri dengan pengguna sepeda motor yang banyak, pastinya keberadaan bengkel sangat dibutuhkan masyarakat guna perawatan sepeda motornya dari ringan sampai yang berat. Terbukti dengan perkembangan bengkel resmi maupun bengkel milik perongan mengalami peningkatan setiap tahunnya termasuk di Kota Sei Lumut yang sekarang ini sering dijumpai bengkel motor.

Salah satunya bengkel Edi Rizki di Desa Sei Lumut yang merupakan bengkel milik perongan yang menyediakan pelayanan jasa perbaikan kepada pelanggan sepeda motor. Bertempat Jl. Sei Lumut Dusun 3 Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhan Batu Sumatera

Utara. Meskipun bengkel Edi Rizki merupakan bengkel milik perorangan, tidak menutup kemungkinan untuk bersaing dengan bengkel resmi. Pelanggan cenderung membandingkan layanan dan dukungan yang diberikan oleh bengkel. Jika mereka merasa puas, mereka kemungkinan besar akan kembali dan menjadi pelanggan setia. Tetapi jika pelanggan tidak puas, maka pelanggan akan mengeluh dan ketidakpuasannya tersebut pada pihak bengkel. Oeh karena itu, bengkel motor Edi Rizki se lumut berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan, karena kepuasan pelanggan menjadi kunci keberlangsungan suatu usaha.

Yang nantinya akan memicu meningkatnya jumlah pelanggan. Dari segi lokasi, pelanggan mengeluhkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu yang kurang terjaga. Oleh karena itu, pihak bengkel perlu lebih memperhatikan kebersihan dan kenyamanan supaya pelanggan terasa lebih tenang saat menunggu kendaraan mereka diperbaiki. Hasil studi ini selaras dengan yang dilakukan oleh Taufiqurroman dalam karyanya menyimpulkan bahwa kualitas layanan, produk, harga, dan area memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelanggan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ali Sujana dan Irvan F.C. Oentoeng dalam studinya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memiliki dampak signifikan terhadap mutu pelanggan.

Judul studi untuk diteliti adalah Analisis Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Barang, Harga, Tempat, dan Layanan Pada Bengkel Motor Edi Rizki Di Desa Sei Lumut Kecamatan Panai Hilir, berdasarkan teori, fenomena, dan dukungan dari jurnal penelitian terdahulu.

METODOLOGI

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan tujuan memahami keterkaitan. keadaan dalam situasi tertentu terkait Analisis Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Barang, Harga, Tempat Dan Pelayanan Pada Bengkel Motor Edi Rizki Di Desa Sei Lumut Kecamatan Panai Hilir. Metode penelitian ini dirancang untuk mengumpulkan data yang lebih menyeluruh, akurat, dapat diandalkan, dan bersifat objektif. Pengambilan sampel teknik *purposive random sampling* analisis uji validitas dan rehabilitas. Tempat penelitian di lakukan di sei lumut kecamatan panai hilir, dilaksanakan pada tanggal 10 november 2024. Jumlah sampel 78 orang, populasinya sejumlah orang yang memperbaiki sepeda motor di edi rizki dengan menggunakan analisis data dengan aflikasi spss.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang telah dikumpulkan dari responden yang telah di teliti dan di analisis di bengkel edi rizki sei lumut kecamatan panai hilir dengan menggunakan kuesioner maka karakteristik responden. Berdasarkan tentang umur bisa di lihat dari umur 55 tahun yang tertinggi angka persennya yaitu 98.7%. sedangkan yang terendah pada umur 14 tahun 1.3%. jadi dapat disimpulkan bahwa pengunjung perbaiki sepeda motor di bengkel edi rizki pada umur 55 tahun. Berdasarkan tentang jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan yang mana laki-laki 42 orang, 52.6%, sedangkan perempuan 37 orang 47,4%. Maka angka tertinggi yang sering perbaiki sepeda motor yaitu laki-laki sejumlah 42 orang. Berdasarkan pendidikan mulai dari SD 28 orang, SMP 24 orang, SMA 20, S1 6 orang. Jadi angka tertinggi yang sering memperbaiki sepeda moort di edi rizki SD sejumlah 28 orang dengan 35.9%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan untuk setiap pernyataan, sebagaimana ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Variabel	Pernyataan	Koefesien Kolerasi	Standar	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1,1	0,001	0,000	✓
	X1,2	0,513	0,000	✓
	X1,3	0,716	0,000	✓
	X1,4	0,669	0,000	✓
	X1,5	0,683	0,000	✓
Barang (X2)	X2	0,491	0,000	✓
Harga (X3)	X3,1	0,586	0,000	✓
	X3,2	0,402	0,000	✓
	X3,3	0,280	0,000	✓
	X3,4	0,488	0,000	✓
Tempat (X4)	X4,1	0,698	0,000	✓
	X4,2	0,473	0,000	✓
	X4,3	0,409	0,000	✓
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1,1	0,786	0,000	✓
	Y1,2	0,783	0,000	✓
	Y1,3	0,656	0,000	✓
	Y1,4	0,658	0,000	✓

Ket: (✓) = Valid, (x) = Tidak Valid

Tabel 1 mengindikasikan bahwa besaran koefisien R hitung untuk semua indikator yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan, produk, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan, nilai yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan R tabel (0,000). Demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini. Selain itu, semua indikator memiliki koefisien korelasi yang relevan.

Studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2024) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Planet Ban Raya Dalung. Penelitian ini menggunakan teknik purposive random sampling dalam pengambilan sampel, dengan total responden sebanyak 85 orang. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji signifikansi parsial (uji t) dan simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Planet Ban Raya Dalung, baik secara parsial maupun keseluruhan.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Jum lah Instru men	Cronbachs Alpha	Standar	keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	5	0,964	0,6	✓
Barang (X2)	1	0,964	0,6	✓
Harga (X3)	4	0,964	0,6	✓
Tempat (X4)	3	0,964	0,6	✓

Kepuasan pelanggan (Y)	4	0,964	0,6	✓
--------------------------	---	-------	-----	---

Ket: (✓) = Realibel, (x) = Tidak Realibel

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel menunjukkan angka yang melebihi 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator yang dipakai dalam variabel kualitas pelayanan, produk, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan telah memenuhi standar reliabilitas yang ditetapkan. Dengan demikian, hasil uji instrumen penelitian mengonfirmasi bahwa semua variabel yang dianalisis mempunyai tingkat reliabilitas yang baik. Karena nilainya melebihi 0,6, indikator-indikator tersebut bisa berfungsi sebagai instrumen pengukuran yang stabil dan andal untuk penelitian ini. Studi penelitian yang dilakukan oleh Darnelly (2020), menunjukkan pengujian reliabilitas mengindikasikan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel untuk studi ini lebih tinggi daripada nilai R tabel. Variabel Kualitas Pelayanan (SQ) memiliki nilai alpha sebesar 0,705, variabel Harga (H) sebesar 0,698, variabel Lokasi (L) sebesar 0,596, dan variabel Kepuasan Pelanggan (CS) sejumlah 0,797, di mana semuanya melebihi nilai R tabel sejumlah 0,235. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas mengonfirmasi bahwa semua variabel penelitian memenuhi standar reliabilitas. Hal ini dinyatakan dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dibandingkan R tabel, menandakan tingkat konsistensi internal yang baik serta keandalan sebagai alat ukur dalam penelitian. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya dalam menganalisis variabel yang diteliti.

Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independent secara parsial memengaruhi variabel dependen. Hasil uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji T

Variabel	B			t	
Std. Error			Beta		Sig
Kualitas Pelayanan	0,284	0,066	0,315	4,294	0,000
Harga	0,233	0,092	0,230	2,528	0,014
Tempat	0,300	0,122	0,228	2,468	0,016
Barang	1,033	0,269	0,268	3,840	0,000
Constant	-1,036	1,079		-9,960	0,340

Variabel Dependent: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t tabel adalah sebesar -0,960. Hasil pengujian terhadap seluruh variabel menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dibandingkan nilai t tabel, yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima. Selanjutnya, analisis nilai signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,014 (< 0,05), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, variabel tempat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,016, yang masih berada di bawah ambang batas 0,05, sehingga menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terakhir, variabel barang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,005, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel barang terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Model	Sum of Squares	df	R Square	F	Sig
Regression	395,038	4			
Residual	84,001	73	0,815	85,826	0,000
Total	479,038	77			

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, harga, tempat, dan barang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, keempat variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,815 mengindikasikan bahwa 81,5% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh model regresi ini. Sementara itu, sisanya sebesar 18,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam model ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas barang, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan pada Bengkel Motor Edi Rizki di Sei Lumut, Kecamatan Panai Hilir, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, keempat variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 81,5% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan mutu barang, penetapan harga kompetitif, serta pelayanan optimal secara bersamaan dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan di Bengkel Edi Rizki.

Referensi :

- Armaniah et al (2019) *pengaruh kualiatas pelayanan, harga dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di bengkel gowata 2 motor bangkaln (DOCTORALNDISSERTATION, STKIP BANGKALAN)*.
- Putri utari (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor.*
- Taufiqurroman T (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di bengkel karisma 2 motor bangkalan (doctoral dissertation STKIP BANGKALAN)*.
- Siti Nurhalimah, Leonardo Budi Hasiholan, SE, MM dan Dra Cicik Harini, MM (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Garasi di Ungaran)*
- Maharani (2024) *pengaruh kualitas produk persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Planet Ban Raya Dalung.*
- Darnelly, fira fitriani, Dll (2020) *Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya, dan Lokasi, pada Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di AHASS Honda Motor Service, Lamlagang, Banda Aceh.*