

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PERJAKA MOTOR KABUPATEN KEDIRI

Mardiana Nandalesti  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112  
mardiananandalesti@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022    Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022    Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*The author analyzes the effect of service quality variables, price variables, location variables on customer satisfaction variables at the Perjaka Motor Workshop in Kediri Regency. The author uses a sample of 40 people who use criteria that have been confirmed by the method used is Incidental Sampling, so that this research approach the author uses quantitative. An analytical technique in this study the author uses multiple linear regression with hypothesis test points with SPSS version 23 tools. In this study the authors suggest (1) service quality does not affect customer satisfaction variables, (2) price variables have an influence on customer satisfaction, (3) location which has no effect on customer satisfaction variable, (4) service quality variable, price variable, location variable together/simultaneously have an influence on customer satisfaction variable at Perjaka Motor Workshop in Kediri Regency.*

**Keywords: Service Quality, Price, Lokasi, Customer Satisfaction**

### Abstrak

*Penulis menganalisis tentang berpengaruhnya variabel kualitas pelayanan, variabel harga, variabel lokasi pada variabel kepuasan pelanggan Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri. Penulis menggunakan sampel yaitu 40 orang yang menggunakan kriteria yang sudah dipastikan dengan metode yang digunakan adalah Insidental Sampling, sehingga pendekatan penelitian ini penulis menggunakan kuantitatif. Suatu Teknik analisis pada penelitian ini penulis memakai regresi linier berganda dengan poin uji hipotesis dengan alat bantu SPSS versi 23. Pada penelitian ini penulis mengemukakan (1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada variabel kepuasan pelanggan, (2) variabel harga yang mendapatkan pengaruh pada kepuasan pelanggan, (3) lokasi yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, (4) variabel kualitas pelayanan, variabel harga, variabel lokasi secara bersama-sama/simultan mendapatkan suatu pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri.*

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan**

### PENDAHULUAN

Bengkel adalah salah satu bisnis pelayanan jasa. Industri jasa perbaikan sepeda motor ditetapkan dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan terkait dengan bengkel umum mobil yang sesuai dengan kriteria pabrik, bahan-bahan peralatan, mekanik bengkel, serta pengetahuan tentang informasi bengkel dan ketika menerapkan peraturan untuk klasifikasi umum bengkel mobil [1]. Permintaan jasa bengkel masih cukup besar dibandingkan dengan suplai (bengkel) yang ada saat ini, masih terdapat peluang pasar yang cukup besar selain masih didukung oleh tingkat pertumbuhan penjualan sepeda motor yang berkorelasi positif. Pemilik pasti menginginkan sepeda motor yang nyaman dan aman dalam situasi yang berbeda. Maka perusahaan harus menentukan kualitas pelayanan terbaik, harga kompetitif, lokasi strategis demi mencapai kepuasan yang maksimal bagi pelanggannya.

Dalam hal ini peneliti mengambil sebuah tempat usaha yaitu Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri sebagai bahan penelitiannya karena dianggap tempat usaha tersebut masih mempunyai masalah dalam hal tersebut. Dalam penelitian ini akan menganalisis permasalahan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor kurang memenuhi harapan konsumen, harga kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dan lokasi yang kurang strategis. Karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa dari bengkel tersebut.

Menurut Kotler & Keller (2013: 19), menyatakan kepuasan pelanggan adalah sejauh mana keadaan pikiran seseorang yang sesuai dengan harapan yang dimiliki seseorang terhadap produk yang dibeli para

pelanggan [2]. Menurut Tjiptono (2015: 86), mengemukakan kualitas pelayanan merupakan memberikan pelayanan kepada pembeli dengan prima yang sesuai keinginan dan kebutuhan yang dimiliki pembeli agar merasa loyal [3]. Kotler dan Armstrong (2016: 48), berpendapat tentang harga merupakan jumlah nominal uang yang perlu dibayarkan oleh konsumen ketika melakukan pembelian baik secara pembelian jasa ataupun barang [4]. Utami (2014: 89), mengemukakan lokasi/tempat adalah poin terpenting dalam usaha yang digunakan untuk memberikan kemudahan para pembeli atau konsumen untuk melakukan pembelian [5]. Dapat disimpulkan adanya hubungan kualitas pelayanan, harga, lokasi pada kepuasan pelanggan [6] ; [7].

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan untuk bahan referensi dan perbandingan menurut Suharyadi (2018) mengemukakan pada penelitiannya memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan mendapatkan pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Agestina, Susilowati (2019) menyatakan bahwa penelitiannya mempunyai hasil bahwa variabel lokasi, variabel harga, variabel kualitas produk yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Hanna Kebab di Kebumen. Penelitian menurut Novandi (2020) memperoleh hasil kualitas pelayanan, harga yang memiliki pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan. Namun pada variabel lokasi yang tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Sofyan, Sepang, Loindong (2019) mengungkapkan bahwa dengan hasil yang menunjukkan secara simultan/bersama-sama kualitas layanan, harga, lokasi yang memiliki pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan, namun pada kategori parsial bahwa harga tidak mempunyai pengaruh. Dan selanjutnya menurut Sari (2020) mengemukakan bahwa dengan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan, variabel harga, variabel lokasi mempunyai suatu hubungan yang kuat secara simultan pada variabel kepuasan konsumen.

## METODE

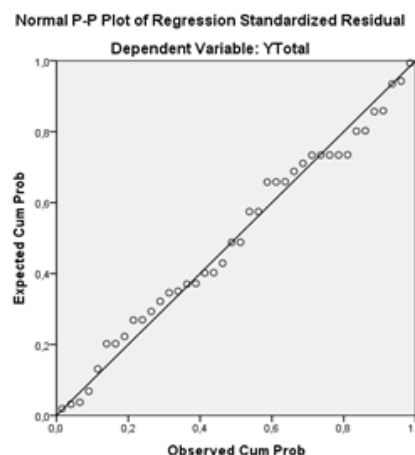
Penulis di sini mempunyai variabel kualitas pelayanan, variabel harga, variabel lokasi pada variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri. Di sini penulis menggunakan suatu pendekatan yaitu secara Kuantitatif. Dalam poin populasi yang digunakan adalah Konsumen dari Bengkel Perjaka Kabupaten Kediri, namun untuk sampelnya penulis menggunakan sebanyak 40 orang yang dipilih dengan melakukan secara *incidental sampling*. Poin-poin data dipergunakan pada penelitian yang dilakukan dengan memperoleh hasil dari program dari SPSS versi 23.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dalam penggunaan suatu analisis data dengan cara menentukan poin yang digunakan untuk menghasilkan nilai dari suatu data sebagai berikut :

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**  
Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Suatu gambar tersebut membuktikan bahwa memiliki hasil nilai yang bisa dilihat yang memiliki distribusi secara normal, pada nilai titik-titik tersebut yang dari pertama melakukan persempitan dari garis diagonal yang searah, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini penulis menyatakan memenuhi asumsi secara normalitas.

### Uji Multikolonieritas

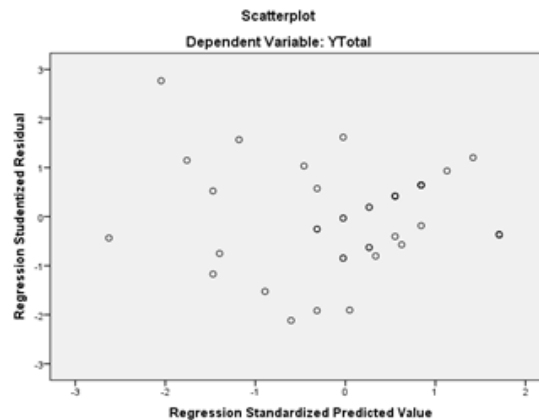
**Tabel 1. Uji Multikolonieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,034	29,104
	Harga	,034	29,723
	Lokasi	,698	1,432

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Berdasarkan poin tersebut mengemukakan bahwa, mempunyai suatu nilai *tolerance* secara individu dari kualitas pelayanan mendapatkan hasil yaitu 0,34, harga mempunyai hasil nilai adalah 0,34, lokasi mempunyai nilai sebesar 0,698. Pada poin variabel bebas memiliki nilai *Tolerance* sebesar < 0,10, sehingga dapat disimpulkan pada poin ini terjadinya multikolonieritas terhadap variabel bebas.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplots**

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Pada gambar tersebut menunjukkan hasil scatter plot memiliki titik secara acak dalam penyebaran dan tidak memiliki pola tertentu, dan juga proses penyebaran menghasilkan titik baik dari atas maupun dari bawah pada sumbu Y. Dapat dinyatakan bahwa hasil poin ini tidak mengakibatkan secara heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	,445	1,883	
Kualitas Pelayanan	-,182	,314	-,223
Harga	,910	,910	1,121
Lokasi	,000	,057	,001

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

$$Y = a + b(1) X_1 + b(2) X_2 + b(3) X_3 + e$$

$$Y = 0,445 + 0,182 X_1 + 0,910 X_2 + 0,000 X_3 + e$$

Pada hasil persamaan regresi linier berganda memiliki suatu dengan nilai yang positif yaitu 0,445 memiliki arti bahwa kualitas pelayanan, harga dan juga lokasi memiliki data sebesar 0 maka variabel terikat yaitu

kepuasan pelanggan menghasilkan nilai adalah sebesar 0,445. Regresi dari kualitas pelayanan, harga ,lokasi mempunyai hasil nilai secara positif maka akan mengalami kenaikan sebesar 1% sehingga kepuasan pelanggan menghasilkan nilai secara positif.

### 3. Koefisien Determinasi

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,904 <sup>a</sup>	,817	,802	1,24256	1,816

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Keterangan tersebut, menghasilkan nilai *Adjusted R-squared* senilai 0,802. Dengan demikian, 80,2% berpendapat bahwa variabel dari kepuasan pelanggan bisa menjelaskan dari kualitas pelayanan, harga serta lokasi, sehingga memiliki nilai sisa sebesar 19,8% yang bisa dijelaskan dari variabel lain yang tidak sedang diteliti.

### 4. Pengujian Hipotesis Uji Parsial (t)

Berikut adalah nilai uji-t yang nantinya hasilnya akan diperbandingkan pada taraf signifikansi sebesar 5%.

**Tabel 4. Hasil Uji Parsial (t) Coefficients<sup>a</sup>**

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,236	,814
	Kualitas Pelayanan	-,579	,566
	Harga	2,884	,007
	Lokasi	,008	,993

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa (X1) mempunyai nilai yang signifikan yaitu 0,566, yang nilainya <5% yang berarti Ho bisa diterima dan Ha bisa ditolak maka dapat dinyatakan (X1), secara individu tidak mempunyai pengaruh signifikan pada variabel (Y). Pada poin (X2) mempunyai hasil signifikansi yaitu sebesar 0,007, maka mempunyai nilai >5%, sehingga memiliki keterangan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat disimpulkan (X2) secara individu memiliki pengaruh yang signifikan pada (Y). Selanjutnya adalah variabel lokasi (X3) memiliki nilai signifikansi adalah 0,993, nilai tersebut <5% maka dapat diartikan Ho bisa diterima dan Ha bisa ditolak, dapat dinyatakan suatu hasil (X3) yang secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada (Y).

### Uji Simultan (F)

**Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F) ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	605,797	3	201,932	26,133	,000 <sup>b</sup>
Residual	278,178	36	7,727		
Total	883,975	39			

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Hasil poin tersebut menyatakan bahwa dapat mempunyai nilai yang signifikan sebesar yaitu  $0,000 < 0,050$  maka yang berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka bisa memberikan kesimpulan variabel kualitas pelayanan (X1), variabel harga (X2), variabel lokasi (X3) yang secara bersama-sama/simultan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan (Y).

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut memiliki kesimpulan mempunyai hasil uji secara individu/parsial mengungkapkan suatu kualitas pelayanan, lokasi yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada poin hasil suatu uji bersama-sama/simultan dari variabel kualitas pelayanan, variabel harga, variabel lokasi secara bersama sama mempunyai pengaruh secara signifikan pada variabel kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini penulis memiliki suatu saran yaitu yang dapat disampaikan kepada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri, bahwa dapat memberikan informasi yang lebih relevan. Faktor harga merupakan item yang paling menonjol yang harus dijaga, agar suatu harga tidak menjadi terlalu tinggi. Perlu ditetapkan lokasi strategis seperti lokasi yang dekat dengan pusat yang sering di lintasi oleh banyak kendaraan dan juga terdapat tempat parkir kendaraan yang cukup luas

Peneliti lain harus menambahkan variabel penelitian, memperluas sampel, dan mencari sumber lain seperti buku dan jurnal untuk memperkuat temuan penelitian. Diharapkan peneliti lain dapat memperluas penelitian ini, untuk mengungkap bahwa variabel lain yang digunakan bisa mempengaruhi atau berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 551/MPP/Kep/10/1999. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 551/MPP/Kep/10/1999 TENTANG BENGKEL UMUM KENDARAAN BERMOTOR KEPUTUSAN MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA n.d.
- [2] Hidayah RN, Sumampouw HJ, Sofia A.P S. PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN RODA DUA HONDA. *J Adm Bisnis* 2016.
- [3] Triwahyudi S. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BATU BATA MERAH DI HOME INDUSTRY KALORAN KABUPATEN NGANJUK
- [4] Kapahang NF, R.E.Tampi J, Rogahang JJ. Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Keputusan Membeli ( Studi Pada Konsumen Dodol Salak Pproduksi Desa Pangu ) Nela Favianury Kapahang *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016. *J Adm Bisnis* 2016 2016:198.
- [5] Yulianingsih A. ANALISIS PENGARUH PROMOSI, LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ROTI BAKAR 88 TANGERANG 2016;15:1–23.
- [6] Purnomo H, Sardanto R, Muslih B. Signifikansi harga, fasilitas dan layanan terhadap kepuasan konsumen jasa hotel. *J Ekon Bisnis Dan Manaj*; STIE MUhammadiyah Jakarta 2021;11:67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.167>.
- [7] Purnomo H, Sardanto R, Muslih B. Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel. 1st ed. Nganjuk: CV. Ajie Media Nusantara, Nganjuk; 2020.
- [8] Suharyadi D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. *J Ilmu Pengetah Dan Teknol Komput* 2018;3:189–96.
- [9] Agestina K, Susilowati I. ANALISIS PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSUMEN HANNA KEBAB DI KEBUMEN 1 Khussnul Agestina, 2 | S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen. *J Ilm Mhs Manaj* 2019;1:110–21.
- [10] Novandi DH. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal. *Pap Knowl Towar a Media Hist Doc* 2020.
- [11] Sofyan C, Sepang JL, Loindong S. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht'S Up Café Manado. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis Dan Akunt* 2019;7:4230–40.
- [12] Sari NAT. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya) 2020.