

MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SERVIS MOTOR BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN BENGKEL SUGENG JAYA MOTOR

Mahdun Rahmad¹, Ema Nurzainul Hakimah², Sigit Ratnanto³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
mahdunrahmad@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 29/06/2023

Tanggal Revisi : 01/07/2023

Tanggal Diterima : 17/07/2023

Abstract

This study aims to test the quality of service at Sugeng Jaya Motor Workshop with qualitative approaches and data collection techniques through observation, meetings, and documentation. The data source involves the owner, 3 employees, and the customer. The study consists of three stages: information gathering, analysis, and findings, with the validity of the information verified through triangulation. The results showed that service reliability was still low due to lack of mechanical expertise in using service equipment. However, the workshop is responsive with fast, accurate and precise service and a delivery mechanism that guarantees adequate time, cost and product quality. Good service quality is reflected in the comfort of the waiting room, adequate equipment to repair customers' motorcycles, as well as employee friendliness that increases satisfaction. Sugeng Jaya Motor workshop also provides empathic service through personal information to customers and satisfactory access.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, pertemuan, dan dokumentasi. Sumber data melibatkan pemilik, 3 pegawai, dan pelanggan. Penelitian ini terdiri dari tiga tahap: pengumpulan informasi, analisis, dan temuan, dengan validitas informasi diverifikasi melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan kehandalan pelayanan yang masih rendah akibat kurangnya keahlian mekanik dalam menggunakan peralatan servis. Namun, bengkel ini responsif dengan layanan cepat, akurat, dan tepat, serta mekanisme penyampaian yang menjamin waktu, biaya, dan kualitas produk yang memadai. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dalam kenyamanan ruang tunggu, peralatan yang memadai untuk memperbaiki sepeda motor pelanggan, serta keramahan karyawan yang meningkatkan kepuasan. Bengkel Sugeng Jaya Motor juga memberikan pelayanan empatik melalui informasi personal kepada pelanggan dan akses yang memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy

PENDAHULUAN

Di era yang semakin maju dan modern ini, perusahaan atau UMKM perlu menyediakan produk atau jasa berkualitas untuk mencapai keunggulan dan keuntungan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan menjadi penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang mereka terima dibandingkan dengan tingkat layanan yang mereka harapkan. Penelitian ini fokus pada mengamati kualitas pelayanan atau jasa. Bengkel atau perusahaan tersebut perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sejauh mana hal tersebut mempengaruhi kemajuan bengkel. Informasi tersebut penting sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan kualitas yang tinggi.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Kepuasan konsumen bisa menjadi kekuatan utama dalam menghadapi persaingan, tetapi juga bisa menjadi bumerang yang mengancam posisi perusahaan jika tidak terpenuhi dalam bisnis yang semakin kompleks.

Banyak bengkel motor telah menerapkan berbagai strategi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Strategi-strategi tersebut meliputi memberikan diskon untuk jasa dan suku cadang, serta memberikan garansi. Selain itu, bengkel motor juga semakin memperhatikan pelatihan bagi mekanik dan customer service agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk memastikan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap bengkel motor tersebut. Dalam layanan jasa, kualitas pelayanan

memiliki peran yang dominan dan penting dalam evaluasi konsumen yang pada akhirnya akan memengaruhi kepuasan mereka. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk dan harga.

Pada saat ini, sepeda motor menjadi kendaraan yang hampir setiap orang miliki dan butuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan aktivitas sehari-hari. Kepadatan lalu lintas yang tinggi menuntut kenyamanan dalam berkendara, sehingga kendaraan harus selalu dalam kondisi baik. Untuk menjaga kondisi kendaraan tetap baik, perawatan dan servis berkala setiap dua atau tiga bulan diperlukan, dan kadang-kadang perlu dilakukan perbaikan pada bagian yang rusak. Oleh karena itu, bengkel motor menjadi sangat penting dalam menyediakan jasa perawatan dan perbaikan. Dalam situasi seperti ini, peluang usaha bengkel motor sangat menjanjikan, mengingat jumlah pengguna sepeda motor yang terus bertambah.

Berdasarkan data dari BPS (Badan Pusat Statistik), jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur pada tahun 2021 mencapai sekitar 20.038.439 juta unit, yang menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya [1]. Kebutuhan akan layanan servis bagi sepeda motor menjadi sebuah kebutuhan rutin yang harus dilakukan oleh para pemiliknya. Oleh karena itu, penyedia jasa servis motor dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap jumlah kendaraan bermotor, bahkan terdapat lebih dari 3.301 ribu bengkel yang tersebar di Jawa Timur [2]. Oleh karena itu, penyedia jasa tersebut lebih fokus pada tujuan yang lebih baik, yaitu menciptakan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh konsumen pada akhirnya akan dinilai oleh konsumen itu sendiri dalam bentuk kepuasan yang dirasakannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang ketika hasil yang diperoleh dari produk atau jasa yang diterima sejalan atau melebihi harapannya [3]. Di era globalisasi ini, perusahaan selalu menyadari pentingnya faktor konsumen. Oleh karena itu, penting untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, meskipun hal tersebut tidaklah mudah.

Dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, aspek emosional, harga, dan biaya [4]. Fenomena ini menciptakan peluang bisnis yang potensial bagi perkembangan bisnis di sektor jasa. Hal ini juga mendorong persaingan antara pelaku jasa servis motor untuk memenangkan persaingan dan mengembangkan strategi bertahan dalam persaingan. Dalam menjalankan bisnis jasa, kualitas pelayanan jasa menjadi sangat penting untuk menangkap peluang tersebut [5].

Kualitas pelayanan merupakan faktor awal dalam menentukan kualitas konsumen, yaitu sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks penggunaan jasa servis motor yang semakin meningkat, kualitas pelayanan dalam jasa servis motor menjadi sangat penting untuk meraih keunggulan dalam persaingan [6].

Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dalam kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan dapat memberikan nilai tambah yang khusus. Kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama bagi perusahaan karena memiliki keterkaitan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa di perusahaan jasa, dapat diterapkan lima indikator pelayanan dalam dimensi kepuasan jasa. Pertama, keandalan (*reliability*) yang ditandai dengan memberikan pelayanan yang tepat dan akurat. Kedua, keberdayaan (*tangibles*) yang melibatkan penyediaan sumber daya yang memadai. Ketiga, responsif (*responsiveness*) yang menunjukkan keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat. Keempat, jaminan (*assurance*) yang menekankan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dan kelima, empati (*empathy*) yang mencakup tingkat kemauan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen [7]. Peningkatan kualitas pelayanan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan menciptakan pelanggan yang setia kepada penyedia jasa, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya [8].

Bengkel Sugeng Jaya Motor dipilih sebagai objek penelitian ini karena kondisi perusahaan tersebut, terutama dalam bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor, merupakan pertimbangan utama. Bengkel Sugeng Jaya Motor memiliki lokasi yang strategis di Santren Lor, Cerme, Grogol, Kediri, sehingga menarik banyak pengguna jasa atau pelanggan.

Bengkel Sugeng Jaya Motor adalah salah satu bengkel sepeda motor yang menyediakan layanan perawatan, penjualan, dan perbaikan untuk berbagai jenis sepeda motor. Pelanggan yang puas atau sangat puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor cenderung menjadi pelanggan yang

loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa bengkel tersebut. Namun, pelanggan yang kurang puas atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk mencari perusahaan sejenis lain yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, Bengkel Sugeng Jaya Motor diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan yang diperoleh oleh konsumennya.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan Bengkel Sugeng Jaya Motor dapat mengidentifikasi area-area di mana kualitas pelayanannya dapat ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini penting dalam menjaga loyalitas konsumen serta mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di tengah persaingan industri jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor.

Hal tersebut menunjukkan indikasi yang menarik bagi peneliti, yaitu apakah penekanan yang diberikan pada kualitas pelayanan, terutama dalam hal pelayanan kepada konsumen, dan bagaimana Bengkel Sugeng Jaya Motor mempublikasikannya kepada masyarakat. Oleh karena itu, pertanyaannya adalah apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dan efektif sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, terutama mereka yang berasal dari kalangan menengah ke bawah. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, diajukan sebuah penelitian dengan judul "Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor".

Penelitian ini menarik karena menggali aspek kualitas pelayanan jasa dengan pendekatan kualitatif. Sebelumnya, penelitian menggunakan metode kuantitatif seperti eksperimen, observasi dengan pencatatan angka, dan survei dengan pertanyaan tertutup [9]. Namun, dalam penelitian ini, fokusnya adalah bagaimana konsumen mempersepsikan kualitas pelayanan jasa secara lebih terbuka. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif digunakan dengan metode pengamatan yang mendalam.

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Penelitian ini berharap untuk mengungkap perasaan individu terkait masalah kualitas pelayanan dalam jasa servis motor yang mereka alami.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif yang didasarkan pada suatu filosofi tertentu. Metode penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menggambarkan fenomena atau objek penelitian melalui pemahaman aktivitas sosial, sikap, dan persepsi individu atau kelompok. Pendekatan kualitatif dipilih karena data yang diperlukan berupa informasi yang tidak perlu diukur secara kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan informasi terkait kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Penelitian ini termasuk dalam kategori studi kasus, yang secara detail menganalisis latar belakang situasi dan interaksi di lingkungan unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau komunitas tertentu. Studi kasus dalam penelitian ini dimulai dengan mengobservasi pelayanan yang terjadi di Bengkel Sugeng Jaya Motor terkait kualitas pelayanan di sana. Melalui observasi ini, akan dibuat instrumen penggalan informasi berupa draf pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Peran peneliti dalam lapangan menjadi sangat penting dan optimal dalam mengumpulkan data. Peneliti menjadi instrumen utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpulan data.

Oleh karena itu, peneliti juga harus terlibat secara aktif dalam kehidupan masyarakat yang menjadi subjek penelitian, dengan menjaga tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang diperlukan, khususnya data mengenai kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor. Lokasi penelitian ini adalah Bengkel Sugeng Jaya Motor yang terletak di Santren Lor, Cerme, Grogol, Kediri.

Pemilihan Bengkel Sugeng Jaya Motor sebagai objek penelitian didasarkan pada pertimbangan kondisi perusahaan, terutama dalam bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. Bengkel tersebut memiliki pangsa pasar yang cukup tinggi, yang menarik minat peneliti untuk memilihnya sebagai lokasi penelitian yang dapat memberikan data yang relevan dan menjawab permasalahan serta fenomena yang terjadi sesuai dengan fokus utama masalah yang diajukan. Informan dalam penelitian ini meliputi beberapa pihak, seperti pemilik bengkel (Pak Sugeng), perwakilan (Mas Herman), dan konsumen Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Peneliti melakukan implementasi tahapan analisis kualitatif studi kasus dengan menentukan fokus penelitian. Dalam menentukan fokus penelitian kualitatif studi kasus, peneliti harus memperhatikan tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial di lapangan.

Pembaruan informasi ini sering kali berusaha untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif tentang situasi sosial. Hasilnya dapat berupa hipotesis baru atau penemuan ilmiah berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari situasi sosial yang diteliti. Penentuan setting dan subjek penelitian mengacu pada masyarakat yang akan diteliti serta kondisi fisik dan sosial yang ada di dalamnya. Dalam penelitian kualitatif studi kasus, setting penelitian ini mencakup lokasi penelitian yang secara langsung terkait dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengumpulan data dengan menggunakan berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan proses pengolahan data yang melibatkan langkah-langkah tertentu agar pengumpulan data lebih efektif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penting bagi peneliti untuk memahami dan mengikuti langkah-langkah ini agar proses penelitian tidak memakan waktu lebih lama dengan mengumpulkan data secara berulang-ulang.

Dalam proses pengolahan data, terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan agar pengumpulan data menjadi lebih efektif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Jika langkah-langkah tersebut tidak dipahami dengan baik oleh peneliti, maka proses penelitian bisa memakan waktu yang lebih lama karena perlu melakukan pengumpulan data berulang kali.

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, atau bagan alir. Bentuk penyajian data tersebut akan membantu peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan langkah penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang digunakan terdiri dari Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer dianggap lebih akurat karena memberikan detail yang lebih lengkap. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan konsumen Bengkel Sugeng Jaya Motor. Sementara itu, Data Sekunder merupakan data statistik atau data yang telah diolah sebelumnya dan siap digunakan dalam analisis statistik. Data sekunder biasanya tersedia di kantor pemerintah, lembaga data, perusahaan swasta, atau badan lain yang relevan. Dalam penelitian ini, terdapat tiga jenis data sekunder yang digunakan, yaitu kata-kata dan tindakan, sumber tertulis, dan foto.

Data kata-kata dan tindakan diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan objek penelitian. Data tersebut dicatat dalam bentuk catatan tertulis, rekaman video/audio, foto, atau film. Sumber data tambahan diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi Bengkel Sugeng Jaya Motor. Penggunaan foto dalam penelitian kualitatif memberikan data deskriptif yang berharga dan dapat digunakan untuk menganalisis aspek subjektif. Terdapat dua kategori foto yang digunakan, yaitu foto yang diambil oleh orang lain dan foto yang diambil oleh peneliti sendiri.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, di mana pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih adalah mereka yang terlibat langsung atau dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan terkait dengan masalah kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor dan kepuasan pelanggan. Beberapa informan dalam penelitian ini meliputi pimpinan atau staf yang terlibat dalam pembuatan kebijakan di Bengkel Sugeng Jaya Motor, termasuk pemegang saham. Selain itu, setelah mendapatkan informasi dari mekanik Bengkel Sugeng Jaya Motor, peneliti juga menghubungi asisten mekanik dan mekanik lainnya untuk memperoleh informasi tambahan.

Dari pimpinan Bengkel Sugeng Jaya Motor, peneliti mendapatkan rujukan untuk mendapatkan informasi lebih lengkap mengenai administrasi bengkel. Tujuan peneliti adalah untuk memperoleh data mengenai seluruh kegiatan administrasi, termasuk *company profile* dan harga tetap di Bengkel Sugeng Jaya Motor. Untuk itu, peneliti memilih beberapa informan, seperti bendahara dan sekretaris, yang bertanggung jawab terhadap administrasi bengkel. Selain itu, guna melengkapi data dan memvalidasi hasil, peneliti juga mengumpulkan informasi dari beberapa pelanggan atau konsumen yang mengunjungi Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Peneliti memilih pelanggan sebagai informan karena mereka dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan dalam implementasi strategi peningkatan kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor. Dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data secara metodologis. Pertama, dilakukan observasi langsung dengan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor di lokasinya di Santren Lor, Cerme, Grogol, Kediri. Kedua, wawancara dilakukan dengan menggunakan pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada konsumen atau karyawan bengkel untuk mendapatkan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan. Wawancara dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi dari konsumen Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Selanjutnya, dilakukan studi dokumentasi dengan merekam kejadian masa lalu menggunakan gambar, foto, sketsa, dan sejenisnya. Data dokumentasi ini menjadi pelengkap bagi metode observasi dan wawancara, dan diperoleh dari Bengkel Sugeng Jaya Motor. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Proses ini melibatkan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dan dokumentasi. Data tersebut diorganisasi ke dalam kategori-kategori dan dijadikan sebagai unit analisis untuk menyusunnya dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh peneliti dan pihak lain yang tertarik.

Dalam penelitian ini, validitas data diuji melalui triangulasi teknik, yaitu peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Hal ini dilakukan guna memperoleh konfirmasi dan keabsahan data yang lebih kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dimensi Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) dalam konteks layanan mengacu pada kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan kepada konsumen dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Keandalan mekanik dalam menyediakan layanan memiliki peran yang penting dalam memastikan konsumen menerima pelayanan dengan mudah dan tanpa hambatan. Informan Sumitro, sebagai konsumen, menyimpulkan bahwa mekanik harus memiliki pengetahuan yang mendalam, kompetensi yang tinggi, kemandirian, penguasaan keterampilan, dan tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini akan memastikan bahwa aktivitas kerja mekanik menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan atau kesan negatif berlebihan dari konsumen terkait dengan layanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, dimensi reliabilitas ditentukan oleh beberapa indikator, seperti ketepatan mekanik dalam memberikan pelayanan, kejelasan standar pelayanan, serta keterampilan dan keahlian mekanik dalam menggunakan peralatan dalam pelayanan. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat indikator yang belum diterapkan dengan baik, yaitu pengalaman mekanik dalam menggunakan peralatan dalam proses pelayanan. Kemahiran mekanik dalam menggunakan peralatan pelayanan masih minim. Selain itu, keberadaan mekanik yang ahli dalam mesin bubut hanya terbatas pada satu orang. Oleh karena itu, ketika mekanik tidak tersedia karena alasan tertentu, kegiatan pelayanan dapat terhambat karena tidak dapat dilakukan secara optimal. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan Edi, seorang konsumen.

Dalam rangka meningkatkan keandalan layanan, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemahiran mekanik dalam menggunakan peralatan pelayanan serta melibatkan lebih banyak mekanik yang ahli dalam bidangnya. Dengan demikian, kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan konsumen tanpa hambatan yang signifikan.

Permintaan akan keandalan mekanik dalam menyediakan layanan yang cepat, akurat, mudah, dan lancar merupakan syarat yang penting dalam menilai kemampuan seseorang dalam memahami ruang lingkup dan uraian pekerjaan yang menjadi minat dan perhatiannya sebagai mekanik dalam memberikan pelayanan. Inti dari layanan keandalan adalah bahwa setiap mekanik harus memiliki kemampuan yang handal, mengetahui dengan detail prosedur kerja, mekanisme kerja, serta memiliki kemampuan untuk memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja yang seharusnya. Selain itu, mekanik juga harus mampu memberikan arahan yang tepat dan benar untuk setiap bentuk pelayanan yang belum dipahami oleh konsumen, sehingga hal ini akan berdampak positif terhadap layanan secara keseluruhan. Dalam gambaran pekerjaan yang dilakukan, mekanik harus memiliki pemahaman, penguasaan, keandalan, kemandirian, dan profesionalisme yang tinggi.

Faktor keandalan merupakan elemen kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks mekanik, keandalan menjadi faktor penentu apakah konsumen akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima atau tidak bahwa keandalan (*reliability*) sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Definisi di atas sejalan dengan penelitian yang terdahulu [10].

Untuk mencapai tingkat keandalan yang tinggi dalam pelayanan, perlu adanya upaya dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi mekanik. Selain itu, penting juga untuk terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap prosedur kerja yang ada, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, keandalan dapat menjadi salah satu pilar utama dalam memberikan layanan berkualitas kepada konsumen.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan mengacu pada kemampuan untuk memberikan respon yang baik, cepat, dan reaktif dalam menghadapi setiap keluhan atau permintaan dari pengguna layanan tersebut. Informan Irawati dan Suyadi, sebagai konsumen, menyimpulkan bahwa responsif dalam menanggapi pengguna layanan menjadi salah satu faktor utama dalam mencapai keberhasilan pelayanan. Ketika pelaksanaan pelayanan didasarkan pada sikap yang baik, keinginan yang kuat, dan komitmen untuk menjalankan layanan dengan benar, hal tersebut dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor pada dimensi responsivitas, digunakan beberapa indikator yang berbeda. Indikator-indikator tersebut mencakup kemampuan untuk merespon setiap permintaan layanan dari konsumen, kecepatan mekanik dalam melakukan layanan, akurasi mekanik dalam pelaksanaan layanan, akurasi mekanik dalam melaksanakan pelayanan, serta ketepatan waktu mekanik dalam melakukan pelayanan. Namun, informan Sumitro menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut belum dilaksanakan dengan maksimal di Bengkel Sugeng Jaya Motor. Hal ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Kurangnya jumlah mekanik yang tersedia dan kurangnya keterampilan mekanik dalam memberikan layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Responsivitas (*responsiveness*) memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemampuan untuk merespon dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan adalah faktor yang krusial dalam mencapai kepuasan konsumen dan baik terhadap pengguna layanan menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, pandangan ini sejalan dengan penelitian yang terdahulu [11].

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi assurance dalam konteks pelayanan mencakup beberapa aspek penting seperti pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat mekanik yang handal. Di Bengkel Sugeng Jaya Motor, hasil penilaian kualitas pelayanan yang disampaikan oleh informan Aris, seorang konsumen, mengungkapkan bahwa mekanik di bengkel tersebut memberikan jaminan dalam berbagai hal yang menjadi faktor penentu kepuasan konsumen.

Pertama, mekanik di Bengkel Sugeng Jaya Motor memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Artinya, mereka berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Kedua, bengkel tersebut memberikan jaminan biaya garansi dalam layanan. Hal ini memberikan kepastian kepada konsumen bahwa jika ada masalah dengan layanan yang diberikan, mereka dapat memperoleh perbaikan atau penggantian tanpa dikenakan biaya tambahan.

Selain itu, Bengkel Sugeng Jaya Motor juga memberikan jaminan garansi produk dalam servis. Ini berarti jika ada suku cadang atau komponen yang diganti dalam proses perbaikan, konsumen mendapatkan garansi atas kualitas dan kinerja produk tersebut.

Terakhir, bengkel tersebut memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Ini berarti konsumen akan diberi perkiraan biaya yang akurat sebelum pekerjaan dimulai, sehingga mereka tidak akan menghadapi biaya yang tidak terduga atau melebihi anggaran yang telah ditetapkan.

Semua faktor tersebut berperan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap bengkel, serta meningkatkan kepuasan mereka. Mekanik yang handal, mandiri, dan profesional dalam melakukan pekerjaan mereka memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

Dengan demikian, dimensi assurance dalam pelayanan Bengkel Sugeng Jaya Motor menjadi faktor penentu yang signifikan dalam memberikan garansi atas layanan yang diberikan oleh mekanik. Kualitas layanan yang handal, mandiri, dan profesional oleh mekanik dianggap mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, serta memperkuat reputasi dan kepercayaan Bengkel Sugeng Jaya Motor dalam industri otomotif.

Selain itu, pandangan Sumitro, seorang konsumen lainnya, menyarankan agar setiap mekanik di Bengkel Sugeng Jaya Motor melakukan servis dengan serius dan berusaha untuk menyenangkan para pengguna jasa servis. Saran ini menunjukkan bahwa kinerja dan jaminan layanan juga ditentukan oleh usaha keras dari Bengkel Sugeng Jaya Motor dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

Dalam konteks ini, pandangan Sumitro menggarisbawahi pentingnya dedikasi dan kesungguhan mekanik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Ketika mekanik melibatkan diri secara serius dalam pekerjaan

mereka dan berusaha untuk membuat pelanggan merasa puas, hal ini mencerminkan komitmen Bengkel Sugeng Jaya Motor untuk memberikan layanan yang terbaik.

Pandangan Sumitro tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu [12]. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks Bengkel Sugeng Jaya Motor, hal ini dapat diinterpretasikan sebagai upaya mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen tentang kehandalan, keberlanjutan, dan kualitas layanan yang mereka berikan.

Dengan demikian, melalui usaha keras mekanik dan komitmen Bengkel Sugeng Jaya Motor untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan, mereka dapat memperkuat jaminan layanan yang mereka berikan kepada konsumen. Hal ini membantu meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan dan memperkuat reputasi bengkel tersebut di mata konsumen.

Dalam kesimpulannya, kehadiran jaminan layanan dan kinerja yang serius dari mekanik Bengkel Sugeng Jaya Motor menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jaminan ini membantu membangun kepercayaan konsumen dan menciptakan pengalaman positif, sesuai dengan pandangan Sumitro dan tinjauan literatur terdahulu [12]. Tindakan ini juga memperkuat komitmen Bengkel Sugeng Jaya Motor untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen mereka.

Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi Berwujud (*Tangibles*) dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan suatu produk atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan secara konkret oleh konsumen. Ini berarti bahwa kualitas produk atau pelayanan yang disediakan harus dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh konsumen, bukan hanya merupakan hal yang abstrak atau khayalan semata. Keberadaan kualitas yang nyata ini sangat penting karena konsumen membutuhkan pengalaman yang nyata dan *tangibles* yang dapat dirasakan dan dinikmati secara langsung.

Bahkan untuk produk atau layanan yang tidak benar-benar berwujud, penting bagi penyedia layanan untuk mencari dan menyediakan kualitas yang dapat dirasakan oleh konsumen. Misalnya, dalam konteks Bengkel Sugeng Jaya Motor, informan Dewi dan Suyadi (konsumen) menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh bengkel tersebut sudah sangat memadai dan baik. Selain itu, bengkel ini juga mudah diakses melalui jalan raya utama, yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan perbaikan motor mereka. Ketersediaan akses yang mudah ini memungkinkan konektivitas yang baik dan memudahkan konsumen dalam mengakses bengkel tanpa harus khawatir tentang jarak atau keterpencilan dari tempat umum lainnya. Fasilitas dan kemudahan akses yang diberikan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas bagi konsumen.

Dalam konteks ini, dimensi Berwujud (*Tangibles*) sangat relevan karena fasilitas yang nyata dan kemudahan akses yang disediakan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor merupakan bentuk *tangibles* yang dapat langsung dilihat, dirasakan, dan dinikmati oleh konsumen. Ini juga merupakan komitmen bengkel untuk menyediakan lingkungan yang nyaman dan berkualitas bagi konsumen, sehingga memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor.

Dalam dimensi Berwujud (*Tangibles*), penerapan kedisiplinan pegawai memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang prima. Kedisiplinan karyawan dapat menjadi indikator yang digunakan oleh konsumen untuk menilai kualitas mereka. Bengkel Sugeng Jaya Motor telah memahami pentingnya kedisiplinan dalam memberikan pelayanan yang baik, dan mereka menerapkan berbagai langkah untuk memastikan hal ini.

Salah satu contoh penerapan kedisiplinan yang dilakukan oleh Bengkel Sugeng Jaya Motor adalah melalui penggunaan presensi mesin sidik jari. Hal ini memastikan bahwa mekanik-mekanik hadir dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem presensi ini, pengguna Bengkel Sugeng Jaya Motor yang datang sesuai dengan jam kerja pagi dapat langsung dilayani untuk perbaikan motor mereka. Ini menunjukkan komitmen bengkel dalam memberikan pelayanan yang efisien dan menghargai waktu konsumen.

Penerapan kedisiplinan seperti ini tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan kepercayaan kepada konsumen bahwa Bengkel Sugeng Jaya Motor memiliki sistem dan prosedur yang teratur dan terkontrol dengan baik. Dengan demikian, konsumen merasa lebih yakin dan puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Berwujud (*Tangibles*) memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pendekatan ini sejalan dengan penelitian terdahulu [13]. Penggunaan teknologi seperti presensi mesin sidik jari merupakan salah satu bentuk implementasi tangibles yang dapat memberikan nilai tambah dalam pelayanan.

Dengan demikian, Bengkel Sugeng Jaya Motor telah mengenali dan mengimplementasikan pentingnya kedisiplinan pegawai dalam dimensi Berwujud (*Tangibles*) untuk memastikan terciptanya pelayanan berkualitas yang memenuhi harapan konsumen.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* merupakan dimensi kelima dalam kualitas pelayanan. Meskipun secara umum dianggap kurang penting dibandingkan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* oleh sebagian besar konsumen, riset yang dilakukan oleh Frontier dalam beberapa tahun terakhir untuk berbagai sektor telah mengonfirmasi hal tersebut. Namun, perlu diperhatikan bahwa bagi kelompok konsumen tertentu, dimensi ini mungkin merupakan dimensi yang paling penting.

Dimensi *Empathy* menawarkan peluang besar untuk memberikan pengalaman layanan yang mengesankan. Ketika penyedia layanan memberikan sesuatu yang tidak diharapkan oleh konsumen, hal ini dapat menciptakan kejutan yang positif. Informan Irawati, sebagai konsumen, menyampaikan bahwa keramahan dan sopan santun pegawai di Bengkel Sugeng Jaya Motor dalam memberikan pelayanan telah baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Mereka tidak membedakan posisi sosial atau tingkat konsumen, yang merupakan nilai tambah dalam dimensi *empathy* ini.

Dalam konteks pelayanan, dimensi *empathy* melibatkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan konsumen dengan empati dan kepedulian. Ini melibatkan mendengarkan dengan seksama, menunjukkan empati, dan memberikan solusi yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan individu. Ketika dimensi *empathy* diimplementasikan dengan baik, konsumen merasa dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Penting untuk mengakui bahwa dimensi *empathy* tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi sebagian konsumen, keramahan, kepedulian, dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan dapat menjadi faktor yang membedakan dan meningkatkan pengalaman mereka. Oleh karena itu, pengelola Bengkel Sugeng Jaya Motor dapat terus meningkatkan dimensi *empathy* dalam layanan mereka, memastikan bahwa setiap konsumen merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kesimpulan yang dapat disampaikan berdasarkan penuturan Informan Sugianto (konsumen) adalah bahwa gerakan-gerakan kecil yang dilakukan oleh penyedia layanan, seperti responsif terhadap kebutuhan konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat, dapat menarik perhatian dan disambut dengan hangat oleh konsumen. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya tanggap dan sigap dalam melayani konsumen. Tindakan-tindakan kecil seperti ini mungkin tidak tercantum dalam prosedur operasional standar (SOP), namun jika diterapkan, dapat sangat membantu dalam menciptakan pelayanan yang berempati. Pelayanan yang berempati dapat lebih mudah tercipta jika setiap karyawan dalam perusahaan memahami kebutuhan khusus konsumen mereka dan mengingatkannya dengan hati yang penuh empati.

Penekanan pada dimensi *empathy* dalam pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks Bengkel Sugeng Jaya Motor, dari penilaian saat ini, mereka telah memenuhi semua indikator dalam dimensi *empathy*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terdahulu [14].

Namun, perlu diingat bahwa upaya meningkatkan dimensi *empathy* tidak boleh berhenti di sini. Bengkel Sugeng Jaya Motor dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan karyawan mereka dalam memahami dan merespons kebutuhan konsumen dengan empati. Dengan terus memperhatikan dan menerapkan sikap dan kepedulian yang tidak tertulis dalam SOP, Bengkel Sugeng Jaya Motor dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan dan mendapatkan kepercayaan serta loyalitas konsumen yang lebih kuat. Dari penilaian saat ini, Bengkel Sugeng Jaya Motor sudah memenuhi semua indikasi.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Pembahasan

Varlabel	Indikator	Hasil Analists
Reliability (Kehandalan)	1. Ketepatan mekanik dalam melayani pengguna jasa	Sesuai
	2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	Belum sesuai
	3. Kemampuan mekanik untuk menggunakan peralatan (mesin bubut) dalam proses pelayanan	Belum sesuai
Responsiveness (Daya Tanggap)	1. Merespon semua konsumen yang menginginkan pelayanan	Sesuai
	2. Mekanik memberikan pelayanan yang cepat	Sesuai
	3. Mekanik melakukan servis dengan baik	Sesuai
Assurance (Jaminan)	1. Mekanik memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Sesuai
	2. Mekanik memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	Sesuai
	3. Mekanik memberikan jaminan kualitas produk	Sesuai
Berwujud (Tangibles)	1. Menerapkan kedisiplinan pegawai	Sesuai
	2. Kemudahan akses jalan raya	Sesuai
	3. Fasilitas kebutuhan dalam melakukan pelayanan	Sesuai
Empati (Empathy)	1. Keramahan atau sopan santun yang diberikan oleh karyawan	Sesuai
	2. Perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap para konsumen	Sesuai

Sumber: data diolah 2023

Bengkel Sugeng Jaya Motor menghadapi beberapa masalah dalam proses pemberian layanan. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia mekanik yang tepat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Bapak Sugeng sebagai pemilik bengkel menyampaikan bahwa jumlah mekanik di Bengkel Sugeng Jaya Motor hanya 2 orang. Hanya satu mekanik yang dapat mengoperasikan mesin bubut, sedangkan satu mekanik lainnya hanya dapat mengoperasikan peralatan biasa. Karena itu, mekanik sulit memberikan pelayanan yang optimal karena satu orang harus melakukan berbagai pekerjaan. Keterbatasan jumlah dan kualitas mekanik di bagian service ini dapat menghambat pekerjaan customer service karena mekanik harus merangkap pekerjaan.

Selain itu, struktur dan infrastruktur sarana dan prasarana yang digunakan untuk penyediaan layanan juga harus dipenuhi secara optimal. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana nyaman bagi konsumen. Namun, informan Mas Herman sebagai mekanik menyampaikan bahwa Bengkel Sugeng Jaya Motor tidak memiliki papan informasi yang memadai. Selain itu, penyimpanan suku cadang dan peralatan juga belum tertata dengan baik, menyulitkan mekanik dalam mencari peralatan yang dibutuhkan. Kondisi ini dapat mengganggu proses pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor, termasuk pembersihan ruang pelayanan.

Dengan demikian, Bengkel Sugeng Jaya Motor perlu memperhatikan dan memperbaiki aspek-aspek yang disebutkan di atas guna meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor, terdapat beberapa temuan yang dapat disimpulkan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi keandalan masih rendah, disebabkan kurangnya mekanik yang terampil dalam mengoperasikan peralatan servis seperti mesin bubut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan peningkatan kompetensi mekanik dalam mengoperasikan peralatan servis dengan baik.

Selain itu, peringkat kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa Bengkel Sugeng Jaya Motor memberikan pelayanan yang responsif terhadap pengguna jasa. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat, sehingga pengguna jasa merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan. Penilaian kualitas layanan pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian layanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor telah memberikan jaminan yang cukup terkait waktu, biaya, dan kualitas produk. Hal ini memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Selanjutnya, penilaian pada dimensi berwujud menunjukkan bahwa Bengkel Sugeng Jaya Motor telah memenuhi kepuasan konsumen. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu bengkel sepeda motor tersebut baik, dan bengkel dilengkapi dengan peralatan yang baik untuk memecahkan masalah sepeda motor konsumen. Pelayanan dari para karyawan yang bersih dan ramah juga meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Hasil penilaian pada dimensi empati menunjukkan bahwa Bengkel Sugeng Jaya Motor memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan informasi dan pendampingan secara personal kepada pengguna bengkel. Pengguna merasa dihargai dan diapresiasi oleh karyawan Bengkel Sugeng Jaya Motor. Kemudahan akses ke bengkel juga memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna bengkel sepeda motor.

Dimensi empati ini merupakan dimensi tertinggi dalam variabel kualitas pelayanan, yang menunjukkan adanya tingkat empati yang tinggi dari perusahaan. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan pada dimensi keandalan masih rendah, Bengkel Sugeng Jaya Motor telah memperoleh penilaian positif pada dimensi daya tanggap, jaminan, berwujud, dan empati. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, perusahaan perlu fokus pada peningkatan kehandalan pelayanan dengan meningkatkan kompetensi mekanik dan pengoperasian peralatan servis.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Bengkel Sugeng Jaya Motor untuk memenuhi persepsi pelanggan dan memperbaiki aspek yang dianggap diabaikan, dengan tujuan meningkatkan citra bengkel di Kabupaten Kediri. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam merumuskan dan mengembangkan temuan penelitian sejenis mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Secara teoritis, hasil penelitian ini sesuai dengan pemahaman sebelumnya tentang kualitas pelayanan. Kualitas layanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap bengkel, karena mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk menjaga pelayanan tetap optimal, Bengkel Sugeng Jaya Motor perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai saran, Bengkel Sugeng Jaya Motor perlu meningkatkan keterampilan petugas dalam menggunakan peralatan servis dengan memberikan pelatihan kepada mekanik yang belum mahir. Mereka juga dapat berbagi informasi dan pengalaman dengan mekanik yang lebih berpengalaman. Selain itu, penting bagi mekanik untuk menjadi lebih ramah dalam memberikan pelayanan dengan tersenyum, melambatkan tangan, dan menyapa pelanggan. Bengkel Sugeng Jaya Motor juga perlu menetapkan standar operasional terkait keramahan kepada konsumen agar proses pelayanan sesuai dengan standar yang baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan bagi peneliti yang tertarik untuk mengkaji persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan untuk lebih banyak merujuk pada sumber dan referensi terkait. Hal ini dapat meningkatkan kualitas dan kelengkapan hasil penelitian selanjutnya.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] BPS. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit), 2021. Badan Pus Stat 2021.
https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/V2w4dFkwdFNLNU5mSE95Und2UDRMQT09/da_10/1.
- [2] AutoFun. Jumlah Bengkel yang ada di Jawa Timur. AutoFun Cari Mob Inpianmu 2021.
<https://www.autofun.co.id/> (accessed December 8, 2022).
- [3] Kotler P, Amstrong G. Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 / Philip Kotler, Gary Amstrong ; penerjemah: Bob Sabran ; editor: Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani ,. Jakarta: Jakarta Erlangga; 2008.
- [4] Lupiyoadi R, Dedy A. Hamdani. Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani. Jakarta: Salemba Empat; 2011.
- [5] Hartini S. Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. J Manaj Dan Kewirausahaan 2012;14:82–8. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>.
- [6] Ichsan RN, Ahmad, Karim. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. J Penelit Pendidik Sos Hum 2021;6:54–7. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>.
- [7] Lewis BR. Servqual. Wiley Encycl Manag 2015:1–1.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>.
- [8] Hakimah EN, Tohari A. Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Berbasis Manajemen Pemasaran Retail Studi Pada Pedagang Retail Anggota UMKM Kota Kediri. Semin Nas Kewirausahaan

- Inov Bisnis V Univ 2015.
- [9] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Kedua. Bandung: Alfabeta; 2020.
 - [10] Lestari MM, Lie D, Halim F, Putri JA, Putra LA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Anugrah Perumnas Batu Enam 2021;1:22–31.
 - [11] Suherman N, Zainul M, Santi A, Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari U. Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin Abstrak 2021:1–7.
 - [12] Ihsan IM, Herdiyana, Yuda AP. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Autofun Service. *Manajemen* 2019;05:1–19.
 - [13] Solis S. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Las Podomoro Banjarmasin. 2019:1–23.
 - [14] Prasetia O, Sumartana IM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airlines Pengguna Jasa Mro Pada Pt. Garuda Maintenance Facility Aeroasia Tbk. (GMFAA) Station Denpasar. *J Akses* 2020;12.