

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, PERSEPSI HARGA, TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL MOTOR YAMAHA SENTRAL
PALEMBANG**



Disusun Oleh :

Novita

1923200034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
PERSEPSI HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL
MOTOR YAMAHA SENTRAL PALEMBANG**

Novita

1923200034

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga baik secara parsial maupun simultan Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 160 responden dengan metode pengambilan sampel yaitu *Roscoe*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa 2variable kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya masyarakat yang menggunakan sepeda motor sebagai salah satu alat transportasi, mulai dari yang digunakan berbagai aktifitas, mulai dari mengantar anak sekolah, digunakan untuk bekerja ojek *online*, digunakan untuk pergi ke kantor, pergi berangkat ke tempat kuliah, dan sebagainya. Menurut Irdanadi (2017), sepeda motor merupakan salah satu fasilitas kendaraan pribadi orang-orang pada kelas menengah yang mudah digunakan dan dipelajari, yang terdiri dari kerangka, mesin, roda, setir, yang digerakan oleh mesin serta dikendarai oleh pengendara.

Tingginya pengguna sepeda motor merupakan suatu peluang bagi perusahaan yang bergerak dibidang otomotif untuk menguasai pangsa pasar. Perusahaan yang ada dalam industri sepeda motor di Indonesia yang menurut Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), saat ini terdapat 77 perusahaan assembling, manufaktur dan importir sepeda motor di Indonesia yang tercatat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG). Dari jumlah tersebut

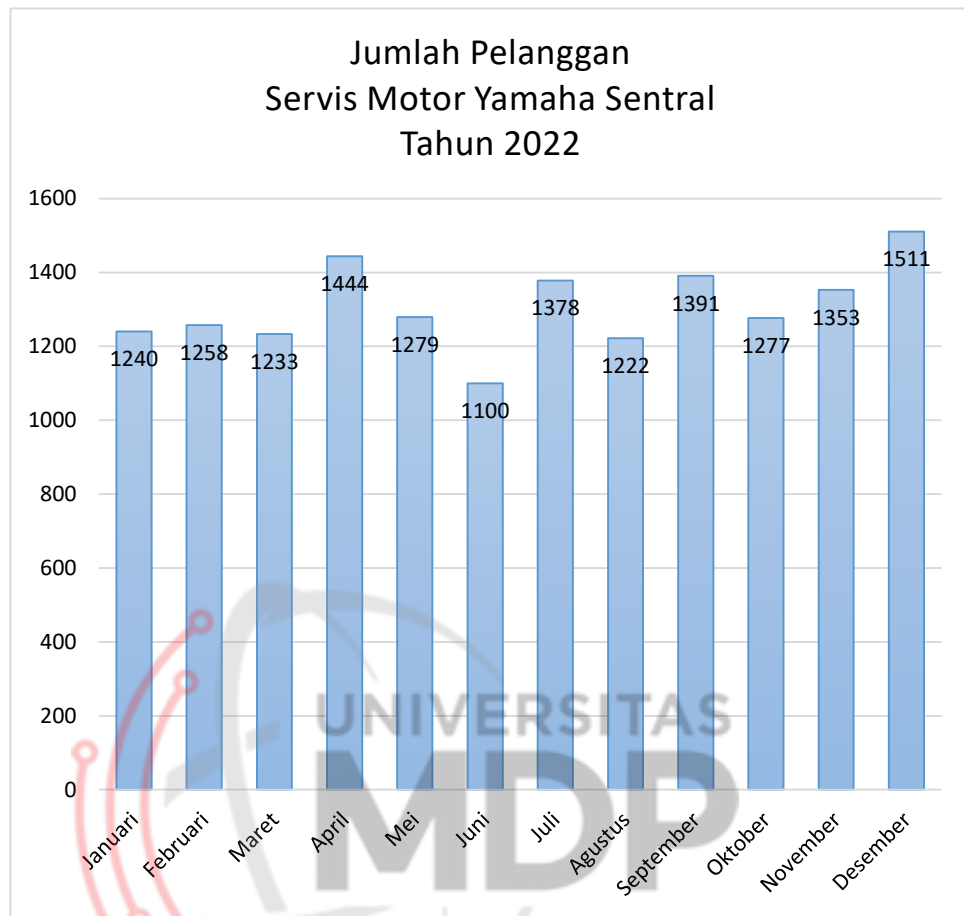
diantaranya anggota AISI yaitu Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan TVS serta 72 perusahaan lainnya diluar keanggotaan AISI. Untuk melihat data penjualan sepeda motor dengan merek-merek tertentu dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Penjualan Tahun 2021

Pabrikan	Terjual	Persentase
1. Honda	3.928.788 unit	77,68 %
2. Yamaha	1.063.866 unit	21,04 %
3. Kawasaki	43.540 unit	0,86 %
4. Suzuki	18.380 unit	0,36 %
5. TVS	2.942 unit	0,04 %
Total	5.057.516 unit	100 %

Sumber: AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia), Tahun 2022

Pada Tabel 1.1 Yamaha masuk dalam lima sepeda motor terlaris di Indonesia. Yamaha dapat peringkat ke dua dalam penjualan sepeda motor pada tahun 2022 dengan jumlah 1.063.866 unit yang disaingi oleh empat sepeda motor berupa Honda dengan penjualan sebesar 3.928.788 unit, Kawasaki dengan penjualan sebesar 43.540 unit, Suzuki 18.380 unit dan TVS dengan penjualan sebesar 2.942 unit.



Sumber: Penelitian 2022

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Servis Motor Yamaha Sentral Tahun 2022

Semakin banyaknya yang melakukan servis motor di Yamaha Sentral pada tahun 2022 seperti terlihat di gambar 1.1. Pada umumnya sepeda motor adalah kendaraan roda dua yang ditenagai oleh sebuah mesin dilengkapi dengan komponen pendukung lainnya seperti ban, lampu, rem , dan sebagainya. Seiring usia pemakaian motor mengakibatkan performa sepeda motor mengalami penurunan dan menyebabkan ketidakstabilan pada mesin sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan lalu lintas, untuk itu perawatan secara teratur membuat berkendara lebih aman dan nyaman. Hal itu menciptakan persaingan yang ketat antara bengkel motor satu dengan yang lain. Kurangnya pengetahuan tentang otomotif serta keterbatasan

waktu yang dimiliki membuat pengguna kendaraan bermotor memiliki kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada kendaraanya, dengan adanya bengkel motor sangat membantu dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi pada motor.

Salah satu kunci sukses bengkel motor untuk memenangkan persaingan jasa bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018, h.39) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi. Menurut Andi Riyanto (2018, h.118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan.

Setiap perusahaan jasa dituntut untuk terus - menerus memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Di Palembang banyak sekali pilihan bengkel yang menawarkan berbagai macam pilihan fasilitas dan kualitas. Menurut tabel berikut yang menjelaskan perbandingan bengkel di Palembang.

Tabel 1.2
Bengkel di Palembang

No	Nama	Kelebihan	Kekurangan
1	Bengkel Champion Motor KM 5	Dapat melihat langsung awal hingga akhir pengerjaan motor, harga lebih murah, dan menyediakan sparepart berbagai macam merek motor	Mekanik sedikit sehingga lebih lama menunggu, tidak ada ruang tunggu.
2	Bengkel Ahass 9254 Demang Honda Motor	Mekanik yang professional, pegawai ramah, memiliki wifi, dan memiliki ruang tunggu	Hanya menerima motor merek Honda, tidak menentu hari minggu bisa bengkel buka dan tutup.
3	Bengkel Resmi Yamaha Sentral	Mekanik yang professional, pegawai ramah, fasilitas wifi, musik, tv di ruang tunggu yang nyaman, potongan harga, bisa mendaftar servis melalui my yamaha dan sebagainya.	Hari minggu hanya bisa menerima pembayaran cash, dan tidak menyediakan sparepart lengkap.

Sumber: Penelitian 2022

Salah satu usaha jasa bengkel motor, salah satu perusahaan yang menyediakan bengkel resmi adalah Perusahaan PT. Thamrin Brothers didirikan pada tahun 1968 dan berpusat di Palembang, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *dealer* otomotif dan merupakan *main dealer* untuk kendaraan roda dua bermerek YAMAHA, lokasi yang ada di Palembang seperti Yahonsu, Arivai, Kebun Bunga, Way Hitam, Bangau. Pusat Yamaha yaitu Yamaha Sentral terletak di Jl. Jend. Sudirman No.300-301, 18 Ilir, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang. Tidak hanya menjual sepeda motor tetapi juga menyediakan sparepart yang diproduksi Yamaha dan menyediakan bengkel untuk memperbaiki dan merawat motor

Yamaha. Bengkel Yamaha Sentral beroperasi pada hari Senin - Jum'at pukul 08:30 sampai dengan 16:30, hari Sabtu -Minggu pukul 08:30 sampai dengan 15:30.

Strategi yang dijalankan oleh bengkel motor Yamaha Sentral Palembang, dimana selalu menjaga kepercayaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dimana konsumen mengharapkan penjual akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan kepercayaan konsumen (Romindo et al., 2019, h.94). Kepercayaan menjadi sangat penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, meskipun pihak yang dapat dipercaya tidaklah mudah dan membutuhkan upaya bersama-sama dalam bekerja (Imanda dan Nuridin, 2018). Pada bengkel ini *Service Advisor (SA)* dan Mekanik akan menjaga komunikasi, bersikap jujur dan terbuka, mendengarkan permasalahan motor, menjelaskan kondisi motor serta memberikan tindakan perbaikan yang sesuai dengan harapan konsumen, dan meminta izin terlebih dahulu kepada konsumen jika saat memperbaiki motor ada sparepart yang harus diganti. Menciptakan dan membangun kepercayaan pelanggan merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Bila konsumen sudah menaruh kepercayaan biasanya konsumen tidak akan melirik pesaing karena bagi konsumen kualitas dari perusahaan tersebut sudah membuat mereka puas. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Anggun, Chandra (2019, h.24) yang menjelaskan bahwa variabel kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Yamaha PT.Roda Sakti Surya Megah.

Strategi berikutnya yang dijalankan oleh bengkel Yamaha Sentral Palembang adalah dengan memberikan Kualitas Pelayanan yang baik, dimana

konsumen akan mendapatkan kualitas layanan yang bisa diberikan kepada para konsumen setianya. Menurut (Islami, 2018) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan sedangkan menurut (Riyanto, 2018) bahwa “pelayanan” merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Bengkel Yamaha Sentral demi menjaga kesetiaan dari para konsumennya meningkatkan layanannya yaitu dengan aplikasi My Yamaha motor” dibuat untuk semua konsumen yang mempunyai dan mengendarai sepeda motor Yamaha fungsinya, sebagai sebuah portal untuk terhubung dengan mudah ke berbagai informasi dan layanan yang anda inginkan, informasi garansi dalam bentuk digital, anda tidak akan melewatkan informasi penting seperti kartu servis gratis. Dengan menggunakan GPS pada *smartphone* dan informasi jaringan *dealer* resmi Yamaha, anda dapat menemukan *dealer* resmi Yamaha dan membuat sebuah daftar *dealer* favorit. Riwayat layanan perawatan sepeda motor anda dapat diperiksa. Anda juga dapat memeriksa komentar-komentar dari teknisi tentang bagaimana menjaga sepeda motor Anda agar tetap dalam kondisi baik. Anda dapat menghubungi *dealer* jika mengalami masalah pada sepeda motor di jalan pada jam kerja *dealer*. Untuk pemilik model tertentu, Anda dapat menghubungi layanan servis (YES 24) untuk mendapatkan

bantuan. Memiliki layanan *home service* supaya konsumen yang motor mogok tidak bisa datang kebengkel, mekanik bisa datang kerumah untuk melakukan perbaikan motor. Kualitas pelayanan yang baik dapat memelihara hubungan yang baik dengan konsumen, sehingga konsumen merasakan senang dan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Ugeng dan Hapid (2019, h.156) Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Abadi Jaya Motor Bogor.

Selanjutnya bengkel motor Yamaha Sentral Palembang berfokus pada fasilitas. Fasilitas menurut (Syahsudarmi, 2018, h.49) adalah bagian *physical evidence* dari suatu jasa. Bukti fisik atau *physical evidence* jasa meliputi semua aspek dari fasilitas fisik perusahaan (meliputi: lingkungan yang diwujudkan, dibuat manusia, lingkungan *physical evidence*). Sedangkan menurut (Munawir, 2018, h.208) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menikmati kepuasan. Bengkel Yamaha Sentral memiliki ruangan tunggu yang nyaman adanya kipas yang berfungsi membuat sejuk saat menunggu, konsumen dapat melihat pengerjaan motor melalui kaca transparan, wifi gratis disediakan khusus untuk konsumen, kartu no antrian servis, televisi dan speaker musik untuk mengatasi kebosanan disaat menunggu, sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya serta membuat nyaman sehingga konsumen merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Saparudin (2021, h.46) mengatakan

variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Ezha Motor.

Selain faktor diatas, strategi yang digunakan oleh bengkel motor Yamaha Sentral Palembang yaitu persepsi harga. Menurut Wiedyani dan Prabowo (2019, h.535) persepsi harga berkaitan dengan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka. Harga merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pelanggan dan dapat membuat pelanggan menjadi puas dan loyal terhadap perusahaan (Cakici et al, 2018). Bengkel Yamaha Sentral memiliki daya saing harga yang kompetitif antar bengkel servis, kesesuaian harga dengan kualitas produk maupun jasa yang diberikan. Adanya kartu emoney Thamrin bagi konsumen servis yang menggunakan kartu tersebut diberikan potongan harga 10% untuk jasa dan 10% untuk sparepart dan bagi konsumen sparepart potongan 5% kecuali oli, busi, ban, aki. Persepsi harga menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen dan juga dalam proses meningkatkan kepuasan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Thomas (2020, h.16) dapat diketahui bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat diartikan semakin baik penetapan harga di Tria Honda Motor Service Surabaya maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari keempat strategi atau variabel diatas yaitu kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga yang diberikan, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan, hal inilah yang dilakukan bengkel motor Yamaha Sentral Palembang supaya konsumen merasa puas dengan apa yang diberikan.

Berdasarkan fenomena, latar belakang dan penelitian terdahulu maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang secara parsial ?
- 2) Bagaimana pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang secara simultan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penulis tertarik menganalisis pengaruh “Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan”. Pada penelitian ini, penulis

membatasi objek penelitian pada variabel bebas yaitu Kepercayaan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Fasilitas (X_3), Kepuasan Pelanggan (X_4) serta variabel terikat nya yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang sudah melakukan servis di bengkel Yamaha Sentral Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang secara parsial?
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang secara simultan?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.:

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah dan memperluas wawasan dan pengalaman dari peneliti terkait dengan perilaku pelanggan terutama dari segi Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang.

- 2) Bagi Perusahaan

Dapat menjadi referensi dalam mempertimbangkan strategi perusahaan terutama dalam hal Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan

Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang.

3) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi bagi pembaca yang akan meneliti tentang Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Yamaha Sentral Palembang.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa bab diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang seberapa signifikan pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran dan daftar pustaka







DAFTAR PUSTAKA

- Adhari Zelvian Iendy. (2021) . Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust. Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media.
- Anggun, Chandra. (2019). Pengaruh Experiential, Marketing, Customer Delight, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Perilaku Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Bengkel Resmi Yamaha PT.Roda Sakti Surya Megah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*.
- Anshori & Iswati. (2019). *Metologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Ghozali, I.(2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imanda & Nuridin. (2018). Riset mengenai Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan produk fashion pada online shop yellow facy jeans melalui media sosial instagram. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.
- Indrasari Meithiana. (2021). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan . Surabaya: Unitomo Press.
- Irdanadi, 2017. Fenomena Pengendara Sepeda Motor di SMP Negeri X dan SMP Negeri Y Kota Palembang. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*.
- Islami, 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles Marketing (edisi 17e). Harlow: pearson education.
- Kurniawan Gogi. (2020). Perilaku Konsumen dalam Membeli Produk Beras Organik Melalui Ecommerce. Surabaya :Mitra Abisatya.
- Pantilu, Koleangan, & Roring (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*.
- Razak, Baheri, & Ramadhan, (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Cabang Kendari. Sigma. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*

- Relitania, S. (2017) . Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel harmoni.Batam. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*
- Riomido, 2019. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Saparudin (2021) Jaminan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Ezha Motor. Lahat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*
- Sugiono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R.Bandung: Alfabeta.
- Syah Arman (2021) *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* . Jawa Barat: CV.Widina Media Utama.
- Thomas (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tria Honda Motor. Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*
- Ugeng & Hapid (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Jaya Motor. Bogor. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*.