
Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Handling Complaint*, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar)

Ni Wayan Peni Ariani⁽¹⁾

Ni Luh Adisti Abiyoga⁽²⁾

Gusti Alit Suputra⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: arianipeni@gmail.com

Diterima: 19 April 2021	Direvisi: 25 April 2021	Disetujui: 28 April 2021
-------------------------	-------------------------	--------------------------

ABSTRACT

In today's business era, the service industry has experienced a rapid and significant increase. Maintaining the continuity of the company is very important by creating customer satisfaction so that the possibility of consumers making a decision to come again is even greater. In building customer satisfaction, it is influenced by several factors such as service quality, handling complaints, and company image. The formulation of the problems and objectives in this study were to determine the effect of service quality, complaint handling and company image on customer satisfaction. The location of this research is at PT. Sun Star Motor Denpasar, the sample used is 100 respondents and the data collection method uses quantitative. Methods of data analysis using the validity test, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, coefficient of determination, t test and F test. Based on the research results, it can be seen that: service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, handling complaint has a significant positive effect on customer satisfaction, company image has a significant positive effect on customer satisfaction, simultaneously the independent variable has a significant effect. on customer satisfaction, the amount of influence of the independent variables on customer satisfaction is 50.7%. PT. Sun Star Motor Denpasar is expected to always supervise employees at work, provide training to employees, always provide optimal service and provide fast responses and be polite to consumers.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Company Image and Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Pada era bisnis dewasa ini, industri jasa telah mengalami peningkatan pesat dan cukup signifikan. Menjaga kontinuitas perusahaan merupakan sangatlah penting dengan menciptakan kepuasan pelanggan sehingga kemungkinan konsumen mengambil keputusan untuk datang lagi semakin besar. Dalam membangun kepuasan pelanggan dipengaruhi beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, handling complaint, dan citra perusahaan. Rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, handling complaint dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan konsumen adalah 50,7%. PT. Sun Star Motor Denpasar diharapkan selalu mengawasi karyawan dalam bekerja, memberikan pelatihan kepada karyawan, selalu memberikan pelayanan dengan optimal dan memberikan respon yang cepat dan bersikap sopan kepada konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Pada era globalisasi kemajuan ilmu teknologi dan pengetahuan berkembang sangat pesat, hal tersebut mengakibatkan persaingan dunia bisnis semakin sengit antar kompetitor. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dll. Menurut Kotler & Armstrong (2010:429), Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Selain kualitas pelayanan keluhan konsumen berpengaruh dalam kepuasan konsumen yang diberikan oleh konsumen dalam pemakaian produk atau jasa merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Complaint Handling meliputi kemampuan pemasok untuk menghindari potensi keluhan, menyelesaikan keluhan sebelum menciptakan masalah dan kemampuan untuk secara terbuka mendiskusikan, solusi ketika masalah tersebut, (Kwon & Suh, 2011). Citra perusahaan juga berpengaruh dalam kepuasan konsumen, Tjiptono (2011:111) suatu perusahaan yang dinilai baik atau tidak yang dipandang secara global atas hal-hal seperti keterbukaan, kualitas, penanganan keluhan, dan lainnya sehingga dapat dikatakan sebagai pandangan atas gerak langkah perusahaan. Semakin bagus kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen maka citra perusahaan akan semakin bagus.

PT. Sun Star Motor Jl. Gatot Subroto Barat No. 100 Denpasar. PT. Sun Star Motor Denpasar yang bergerak di bidang otomotif terutama di bagian service kendaraan. Berdasarkan pengamatan semakin banyak customer yang melakukan service kendaraan semakin banyak pula terjadinya complaint dari customer, baik itu dari kualitas pelayanan, waktu, harga dan fasilitas. Keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan ditangani langsung oleh customer service PT. Sun Star Motors Denpasar. Adapun data keluhan dan kepuasan konsumen mengenai pelayanan PT. Sun Star Motors pada Tahun 2019 yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kepuasan Konsumen pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar Tahun 2019

Bulan	Unit Masuk	Konsumen Puas	Konsumen Tidak Puas	Persentase Konsumen Tidak puas
Januari	402	381	21	5,2%
Februari	501	483	18	3,6%
Maret	425	401	24	5,6%
April	420	405	15	3,5%
Mei	487	475	12	2,5%
Juni	398	382	16	4,0%
Juli	441	422	19	4,3%
Agustus	526	515	11	2,0%
September	511	485	26	5,0%
Oktober	546	523	23	4,2%
November	521	499	22	4,2%
Desember	499	479	10	2,0%
Total	5.677	5.450	217	46,1%

Sumber: PT. Sun Star Motors Mitsubishi, 2019

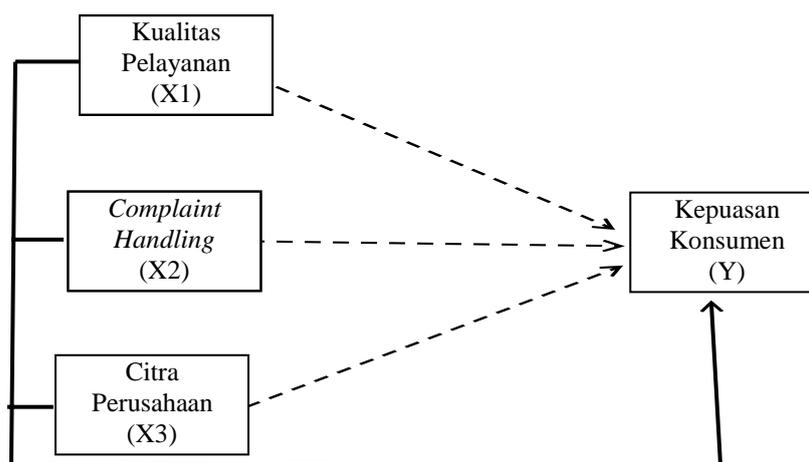
Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan data kepuasan konsumen pada PT. Sun Star Motor Denpasar pada tahun 2019. Di bulan September dengan unit masuk sebanyak 511 orang, dengan konsumen yang merasa puas sebanyak 485 orang dan pencapaian tertinggi keluhan konsumen sebanyak 26 orang, hal ini dikarenakan turunnya tingkat kualitas pelayanan, waktu service kendaraan yang tidak sesuai estimasi yang dijanjikan, keluhan yang dikeluhkan konsumen masih dirasakan setelah melakukan perawatan kendaraan, kurang sigap menangani kendaraan yang mengalami kendala di jalan atau mogok juga salah satu penyebab ketidakpuasan konsumen, sehingga menyebabkan keluhan konsumen meningkat.

Tujuan penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa service kendaraan pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar, (2) untuk mengetahui pengaruh handling complaint terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa service kendaraan pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar, (3) untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa service kendaraan pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar, dan (4) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, handling complaint, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Service kendaraan pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar, jalan Gatot Subroto barat no. 100 Denpasar. Pemilihan lokasi ini dipilih karena peneliti menemukan permasalahan mengenai keluhan konsumen, ketidakpuasan konsumen, dan berhubungan dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Obyek penelitian adalah kualitas pelayanan, handling complaint, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen memilih jasa service kendaraan pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pada PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar ditahun 2019 yaitu sebanyak 5.677 orang. Ukuran sampel (jumlah sampel) dalam penelitian ini akan diambil dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel terkecil yang diambil adalah 100 orang konsumen di PT. Sun Star Motors Denpasar.

Penelitian ini digunakan seperangkat metode pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, kuesioner, dan kepustakaan. Penyebaran kuesioner responden untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Likert dengan lima pilihan, yaitu: 1. Skors 1 berarti sangat tidak setuju, 2. Skors 2 berarti tidak setuju diberi, 3. Skors 3 berarti cukup setuju, 4. Skors 4 berarti setuju diberi, dan 5. Skors 5 berarti sangat setuju. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis kolerasi berganda, analisis determinasi, uji t (t-test), dan analisis uji F (F test).



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber: Susanti, 2013

Hasil dan Pembahasan

Instrument penelitian ini dikatakan valid dan reliable, karena instrument variabel pada penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan, *handling complaint*, citra perusahaan dan kepuasan konsumen memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,3 dan alpha lebih besar dari 0,60. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas atau sampel Kolmogorov-Smirnov. Dapat dilihat pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada penelitian ini menunjukkan sebesar 0,272 yang menjelaskan pada penelitian ini seluruh data berdistribusi secara normal.

Tabel 2. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.13558846
	Absolute	.100
Most Extreme Differences	Positive	.083
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.999
Asymp. Sig. (2-tailed)		.272

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.428	1.967		.726	.470		
1 Kualitas pelayanan <i>Handling complaint</i> Citra perusahaan	.206	.044	.365	4.708	.000	.829	1.206
	.294	.069	.314	4.239	.000	.905	1.105
	.288	.071	.311	4.046	.000	.841	1.189

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3 hasil uji multikolinieritas menyatakan bahwa seluruh nilai variabel karena memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.224	1.322		2.438	.017
1 Kualitas pelayanan	-.042	.029	-.159	-1.441	.153
Handling complaint	-.029	.047	-.066	-.622	.535
Citra perusahaan	.054	.048	.124	1.136	.259

a. Dependent Variabel: RES_2

Sumber: Data diolah, 2021

Analisis Linear Berganda dipakai untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara serempak variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka dapat dirumuskan sebagai berikut: (Sugiyono, 2014: 211) $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i$.

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.428	1.967		
1 Kualitas pelayanan	.206	.044	.365	4.708	.000
Handling complaint	.294	.069	.314	4.239	.000
Citra perusahaan	.288	.071	.311	4.046	.000

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui persamaan regresinya menjadi

$$Y = 1,428 + 0,206X_1 + 0,294X_2 + 0,288X_3$$

$B_0 = 1,428$ Nilai constant sebesar 1,428 apabila variabel kualitas pelayanan (X_1), *handling complaint* (X_2) dan citra perusahaan (X_3) tidak mengalami perubahan maka kepuasan konsumen akan sebesar konstan 1,428.

$\beta_1 = 0,206$ secara statistik menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,206 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,206 satuan dengan syarat variabel lain diasumsikan sama tidak mengalami perubahan.

$\beta_2 = 0,294$ secara statistik menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *handling complaint* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,294 yang artinya setiap terjadi kenaikan

(adanya) *handling complaint* sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatkanna kepuasan konsumen sebesar 0,294 satuan dengan syarat variabel lain diasumsikan sama tidak mengalami perubahan.

$\beta_3 = 0,288$ secara statistik menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra perusahaan (X_2) terhadapkepuasan konsumen (Y) sebesar 0,288 yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) citra perusahaan sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,288 satuan dengan syarat variabel lain diasumsikan sama tidak mengalami perubahan.

Tabel 6. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.507	3.184

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 6 diatas koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai Adjusted R Square sebesar 0.507. hal ini berarti 50,7 persen, variasi variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen kualitas pelayanan (X^1), *handling complaint* (X^2) dan citra perusahaan (X^3). Sedangkan sisanya ($100\% - 50,7\% = 49,3\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian seperti potongan harga dan lokasi.

Tabel 7. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.428	1.967		.726	.470
1	Kualitas pelayanan	.206	.044	.365	4.708	.000
	<i>Handling complaint</i>	.294	.069	.314	4.239	.000
	Citra perusahaan	.288	.071	.311	4.046	.000

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui besarnya t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X^1) adalah = 4,708 dan nilai $sig_{hitung} = 0,000$ nilai $\alpha = 0,05$, sehingga nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} dan nilai $sig <$ dari α . Selanjutnya, untuk variabel *handling complaint* (X^2)

diketahui besaran $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , dan nilai $sig <$ dari α . Sedangkan, variabel citra perusahaan (X_3) diketahui besarnya t_{hitung} yaitu 4,046 dan nilai $sig_{hitung} = 0,000$ dengan nilai $\alpha = 0,05$, sehingga nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , dan nilai $sig <$ dari α .

Pengujian pengaruh pengaruh kualitas pelayanan (X^1), *handling complaint* (X^2) citra perusahaan (X^3) secara simultan atau bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada PT. Sun Star Motor Denpasar ditunjukkan pada tabel 8. Dari tabel 8, terlihat pada $dfn =$ derajat bebas pembilang = 3 dan $df =$ derajat bebas penyebut = 96, diperoleh besarnya $F_{hitung} = 34,940$ dan nilai $Sig_{hitung} = 0,000$ nilai $\alpha = 0,05$, sehingga jika dibandingkan nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} dan nilai signifikansi $<$ dari nilai α .

Tabel 8. Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1062.800	3	354.267	34.940	.000 ^b
	Residual	973.360	96	10.139		
	Total	2036.160	99			

Sumber: Data diolah, 2021

Simpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sun Star Motor Denpasar. 2. *Handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT.

Sun Star Motor Denpasar. 3. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sun Star Motor Denpasar. 4. Kualitas pelayanan, *handling complaint* dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sun Star Motor Denpasar.

Daftar Pustaka

- Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). 濟無No Title No Title. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Febriani, R., & Khairusy, M. A. (2020). Analisis Pengaruh Celebrity Endorser/Brand Ambassador, Harga Dan Desain Produk Yang Dimediasi Oleh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Online Shop Shopee. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 91–109. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.782>
- Hidayatulloh, R., Pudyaningsih, R. A., & Akramiah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mebel Pada Ud. Hartani Jaya. *Jurnal EMA*, 5(1), 26–33. <https://doi.org/10.47335/ema.v5i1.45>
- Pahlevi, A. S., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Desain

Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Pembelian Sepeda Motor Matic (Studi Pada Yamaha Mataram Sakti Semarang). *Jurnal of Management*, 6(1), 1–13.

Pamulang, U. (2021). PEMBELIAN PADA DISTRIBUTOR TEH BOTOL SOSRO WILAYAH TANGERANG SELATAN, 1.

sebesar 0,332, sedangkan kualitas produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian PT. Suara Barisan Hijau harian Orbit Medan dimana r. (2015), 16(02), 1–11.

Xian, Gou Li, dkk. (2011). 2) 0,385, 17(2), 174–183.