
Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar

Ni Kadek Trisna Yanti⁽¹⁾

I Gusti Ayu Wimba⁽²⁾

IA. Mashyuni⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: dektrisna2111@gmail.com

ABSTRACT

In a tight business era, companies are required to be able to create a competitive advantage in order to survive. This research was conducted to determine the direct and indirect relationship between service quality and customer loyalty through customer satisfaction. By using a sample of 97 customers, this study uses the Validity Test, Reliability Test, Path Analysis and Sobel Test in its research. From the research results, it can be seen that service quality directly affects customer satisfaction and loyalty. Customer satisfaction is positively related to customer loyalty. And the quality of service has an indirect effect on customer loyalty through satisfaction. In the future, Honda Asia Motor Authorized Workshops should routinely provide training to employees by using professional trainers, appropriate training methods and with training materials that suit the needs of employees.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality and Customer Loyalty*

ABSTRAK

Dalam era bisnis yang ketat perusahaan dituntut untuk bisa menciptakan keunggulan bersaing agar mampu bertahan. Penelitian kali ini dilakukan untuk mengetahui hubungan secara langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan sampel sebanyak 97 pelanggan, penelitian ini menggunakan uji Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Path dan Uji Sobel dalam penelitiannya. Dari hasil penelitian dapat dilihat ternyata kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berkaitan secara positif dengan loyalitas pelanggan. Serta kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Kedepannya Bengkel Resmi Honda Asia Motor hendaknya secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan dengan menggunakan tenaga pelatih yang profesional, metode pelatihan yang tepat serta dengan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan*

Pendahuluan

Perkembangan bengkel di Indonesia sangatlah cepat. Tah heran jika saat ini kita jumpai sangat banyak terdapat bengkel umum. Keuntungan melakukan service di bengkel resmi yaitu peralatan yang lengkap sesuai kebutuhan sepeda motor, keaslian suku cadang yang digunakan sudah terjamin kompatibel dengan komponen lainnya. Dengan pemakaian suku cadang asli maka

masa pakai suku cadang itu bisa lebih lama dan ini akan menghemat biaya perawatan sepeda motor secara menyeluruh. Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar adalah salah satu Bengkel Resmi Motor Honda yang beralamat di Jl. Cokroaminoto No. 739A, Ubung Kaja, Denpasar Utara. Bengkel Resmi Honda Asia Motor merupakan bengkel resmi yang menyediakan jasa perbaikan atau service kendaraan sepeda motor dan juga pergantian *spare part* khusus pada sepeda motor Honda. Berikut ini merupakan tabel jumlah pelanggan yang melakukan service di Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar pada tahun 2020 :

Tabel 1 Data Jumlah Pelanggan Yang Melakukan Service Di Bengkel Resmi Honda Asia Motor di Denpasar Bulan Januari – Desember 2020

Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
Januari	336
Februari	311
Maret	274
April	255
Mei	242
Juni	303
Juli	335
Agustus	254
September	391
Oktober	378
November	321
Desember	372
Total	3.772
Rata – rata	314

Sumber : Bengkel Resmi Honda Asia Motor, 2020

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan yang melakukan service pada Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar tidak selalu meningkat. Terjadi penurunan pada jumlah pelanggan yang melakukan service dibulan Maret, April, Mei dan Agustus. Jumlah pelanggan yang paling banyak melakukan service di Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar terjadi pada bulan September yaitu sebanyak 391 orang, sedangkan jumlah pelanggan paling sedikit yang melakukan service di Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar terjadi pada bulan Mei yaitu sebanyak 242 orang.

Berdasarkan hasil observasi terdeteksi terdapatnya beberapa keluhan dari pelanggan Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar. Pelanggan banyak mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh para staff dalam melayani baik dalam proses service motor, maupun kecepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Pelanggan juga merasa bawasannya

para staf dirasa masih kurang mumpuni dalam memberikan informasi tentang proses service yg dilakukan, serta kurang tersedianya ruang untuk menunggu. Walaupun banyak jumlah pelanggan yang datang tidak menjamin bahwa pelanggan selalu loyal pada Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar karena pelanggan pasti akan membandingkan layanan yang mereka harapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi yakni kepuasan pelanggan. Dimana penelitian ini diharapkan mampu dijadikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat dalam memperluas wawasan tentang kualitas pelayanan, kepuasan, serta loyalitas pelanggan.

Adapun landasan teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu tentang kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2010 : 52) bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan tingkat emosional yang muncul dari individu setelah mereka membandingkan hasil akhir dari suatu pekerjaan dengan harapan. Menurut Lovelock dalam Tjiptono (2004:52) mnerangkan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk keunggulan yang dipikirkan oleh pembeli dan kontrol atas hal tersebut agar mampu mengisi harapan pembeli. Graffin (2005 : 31) mengartikan loyalitas sebagai sebuah dedikasi dan kesungguhan kuat dari pelanggan, mereka ma uterus bertransaksi secara berulang dalam jangka waktu lama tanpa terpengaruh produk pesaing.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Utama dan Kusuma (2019) menjelaskan adanya hubungan nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Novandy dan Rastini (2018) juga memaparkan bahwa variabel kualitas pelayanan berhubungan terhadap loyalitas pelanggan. Marcellina dan Suasana (2017) juga memaparkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Wiradarma dan Suasana (2019) memaparkan bahwa kepuasan pelanggan secara simultan mampu menjadi variabel mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka ditarik hipotesis:

H1: *Diduga kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan*

H2: *Diduga kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan*

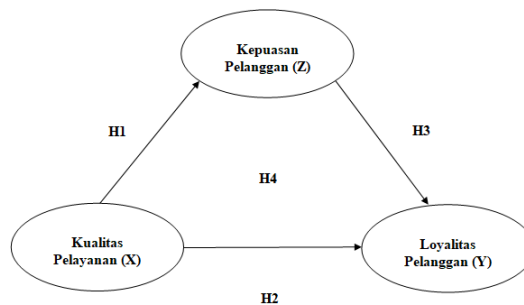
H3: *Diduga kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan*

H4: Diduga kepuasan pelanggan berperan untuk memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Metode Penelitian

Bengkel Resmi Honda Asia Motor yang beralamat di Jl. Cokroaminoto No. 739A, Ubung Kaja, Denpasar Utara dijadikan lokasi pada penelitian ini yang dimana sebanyak 3.772 orang pelanggan Bengkel Resmi Honda Asia Motor dijadikan populasi penelitian. Sampel penelitian ditentukan melalui rumus Yamane sehingga ditemukan 97 responden yang akan diberikan kuisioner. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur untuk bisa melihat keterkaitan secara langsung dan tidak langsung antara variabel bebas, terikat, serta variabel mediasinya. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



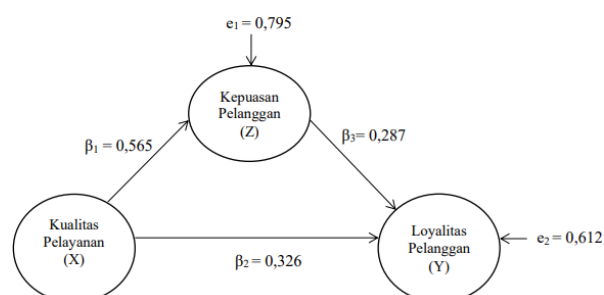
Sumber: Wiradarma dan Suasana, 2019

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil pengujian yang dilakukan, penulis menemukan bawasannya data pada variabel ini valid dan reliabel karena masing – masing item pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,30 dan nilai *alpha* di atas 0,60. Melihat hal tersebut maka data layak untuk dikaji lebih dalam.

Hasil Analisis

Gambar 2 Model Diagram Jalur Akhir



Dari gambar 2 maka akan dilanjutkan perhitungan tentang pengaruh seluruh variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 2 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel Penelitian

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total
X→Z	0,565		0,565
Z→ Y	0,287		0,287
X→ Y	0,326	0,162	0,488

Dari table 2 dapat dideskripsikan bawasannya ada keterkaitan secara langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,565. Kepuasan pelanggan juga secara langsung mempengaruhi loyalitas dengan nilai koefisiennya sebesar 0,287. Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,362 dan secara tidak langsung kualitas pelayanan juga berhubungan positif dengan loyalitas melalui perantara kepuasan pelanggan dengan besaran pengaruhnya 0,162.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan berhubungan secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Melihat hasil penelitian, Bengkel Resmi Honda Asia Motor hendaknya secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan dengan menggunakan tenaga pelatih yang profesional, metode pelatihan yang tepat serta dengan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Bengkel Resmi Honda Asia Motor hendaknya mengawasi karyawan dalam bekerja dan memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan dalam menservice kendaraan konsumen, agar nantinya hasil service tidak mengecewakan atau sesuai yang dijanjikan. Bengkel Resmi Honda Asia Motor di Denpasar kepada orang lain memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Bengkel Resmi Honda Asia Motor hendaknya selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, melayani konsumen dengan cepat, memberikan respond yang baik terhadap keluhan dari pelanggan.

Daftar Pustaka

- Ayu Kemala Putri, A. P. (2019). *Pengaruh Citra Merek Traveloka Terhadap Loyalitas Konsumen*. *Jurnal e-Proceeding of Management*, Vol.6 No.2 , 5007-5021.
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. & Davis, S. M. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty, Jakarta : Penerbit Erlangga*.
- Hasan, A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Kartajaya, H. (2007). *Hermawan kartajaya on Segmentation, Bandung : PT. Mizan Pustaka*.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks. Kelompok Gramedia: Jakarta*.
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2004). *Services Marketing, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid, M. (2008). *Manajemen Pemasaran. PT. Bumi Aksara. Jakarta*.
- Novandy, M. I. dan R. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekspedisi TIKI di Kota Denpasar)*. *EJurnal Manajemen Unud*. Vol. 7, No. 1. (hlm: 420-434).
- Rangkuti, F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.