

**CONSUMER PERCEPTION OF
SERVICE QUALITY IN THE MOTOR WORKSHOP
AHASS GLOBAL JAYA PERKASA**

Jenifer Alfiori¹, Suarman², RM Riadi³

*Jenifer.alfiori@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.ac.id², rm_riadi@yahoo.com³
No.HP: 081332001900*

*Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau*

Abstract: *This research aims to know the perception of consumers to the quality of service in the motorcycle workshop AHASS Global Jaya Perkasa Pekanbaru. This research uses a descriptive analysis method to describe the consumer's perception of service quality at AHASS Global Jaya Perkasa Motorcycle Workshop. Sampling techniques using aksidental sampling technique is the determination of the sample based on coincidence, anyone who happens to meet the consumers of the motorcycle workshop AHASS Global Jaya Perkasa Pekanbaru so that researchers can Use it as a sample when viewed by the person who happens to be found suitable as a data source. Research instruments using poll. The results showed that consumer perception of the quality of service provided by AHASS Global Jaya Perkasa in general in good category. Consumer perception of service quality is supported by several indicators such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.*

Key Words: *Quality of service, AHASS Global Jaya Perkasa.*

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOTOR AHASS GLOBAL JAYA PERKASA PEKANBARU

Jenifer Alfiori¹, Suarman², RM Riadi³

Jenifer.alfiori@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.ac.id², rm_riadi@yahoo.com³
No.HP: 081332001900

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan konsumen dari bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru sehingga peneliti dapat menggunakannya sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan itu ditemui cocok sebagai sumber data. Instrumen penelitian menggunakan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan Ahass Global Jaya Perkasa secara umum pada kategori baik. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan didukung oleh beberapa indikator seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ahass Global Jaya Perkasa.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memberi kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan. Faktor membentuk persepsi konsumen adalah kualitas layanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada konsumen dan dapat menciptakan pembelian ulang, sehingga meningkatkan omzet penjualan perusahaan.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan yaitu *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan *Emphaty* yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Ahass Global Jaya Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan motor Honda dan jasa bengkel. Perusahaan ini mendirikan bengkel sendiri untuk menjaga kualitas jasa layanan bengkel kepada pengguna motor Honda di Kota Pekanbaru. Dimana dalam kegiatan sehari-harinya bengkel ini melayani konsumen. Semakin ketatnya persaingan dengan perusahaan jasa bengkel lainnya maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Ahass Global Jaya Perkasa selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat guna terciptanya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat guna tercipta hubungan baik dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggannya di bidang otomotif, seperti pelayanan jasa perbaikan sepeda motor Honda, memperbaiki sepeda motor yang sudah mengalami kerusakan mesin, ganti oli ataupun kerusakan kecil yang diakibatkan oleh pengguna sepeda motor itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru dapat dilihat dari ketanggapan karyawan dalam melayani para konsumen, melayani setiap keluhan konsumen dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dapat dicapai sesuai harapan konsumen. Sehingga bengkel Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru ini mempunyai visi yaitu memimpin pangsa pasar sepeda motor di Indonesia dengan merealisasikan impian pelanggan, menciptakan kegembiraan dan berkontribusi terhadap masyarakat Indonesia. Sementara itu misi Ahass Global Jaya Perkasa adalah menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan terbaik. Maka dari itu, untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa dengan cara penyebaran kuisioner yang nantinya akan diketahui hasilnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel Motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa jalan HR. Soebrantas KM 10 Panam. Waktu penelitian dilakukan mulai Maret 2019. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel motor Ahas Global Jaya Perkasa. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada responden tentang kualitas pelayanan.

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang terapkan oleh peneliti untuk mempelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada bengkel Ahas Global Jaya Perkasa.

Menurut Nasir (2011) jumlah sampel ditetapkan atas dasar pertimbangan pribadi, dengan catatan bahwa sampel tersebut cukup mewakili populasi dengan pertimbangan biaya dan waktu. Oleh karena itu, dengan mengacu pada pendapat M. Nasir, maka jumlah penentuan sampel dalam penelitian sebanyak 60 orang. Dengan Tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik sampling aksidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan konsumen dari bengkel motor Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sehingga peneliti dapat menggunakannya sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan itu ditemui cocok sebagai sumber data. Adapun kriteria responden yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu pendidikan minimal SMA dengan alasan memahami apa yang dimaksud dalam pertanyaan yang di ajukan.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah berupa angket yang berisi pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan service motor di Ahas Global Jaya Perkasa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan ditengah tingginya persaingan. Salah satu cara yang efektif yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan. Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa service yang selalu berusaha untuk dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna jasa lewat jasa/pelayanan yang diberikannya. Kualitas jasa yang diberikan merupakan faktor penilaian konsumen atau pelanggan atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru selama ini, maka akan diadakan penelitian terhadap konsumen atau pelanggan sebagai pengguna jasa dengan cara mengedarkan kuesioner atau daftar pernyataan dengan jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 60 responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	37	61,7
2.	Perempuan	23	38,3
	Jumlah	60	100

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa persentase jenis kelamin laki-laki lebih banyak berkunjung untuk service motor di Bengkel Ahass Global Jaya Perkasa dengan persentase sebesar 61,7% lebih banyak dibanding jenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena laki-laki lebih sering memperhatikan kondisi kendaraan dibanding perempuan.

Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Pendidikan yang telah dijalani seseorang tentu tidak sama antara individu satu dengan lainnya sehingga menjadikan pola pikir yang berbeda pula. Dengan pola pikir yang berbeda tentunya dapat mempengaruhi penilaian seseorang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan. Adapun untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SMA	31	51,7
2.	Diploma	8	13,3
3.	Sarjana	21	35
	Jumlah	60	100

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa mayoritas konsumen bengkel Ahas Global Jaya Perkasa memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA dengan responden sebanyak 31 orang atau 51,7% dari keseluruhan sampel.

Selanjutnya hasil penelitian tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel Motor Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	65 – 80	8	13,3	Sangat Baik
2	50 – 64	34	56,7	Baik
3	35 – 49	18	30	Kurang Baik
4	20 – 34	0	0	Tidak Baik
	Jumlah	60	100	

Pada Tabel 3. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 34 orang (56,7%) berpersepsi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru pada kategori baik. Bahkan 8 orang (13,3%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik. Namun ada beberapa responden menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan Ahass Global Jaya Perkasa Pekanbaru

kurang baik. Oleh karena itu agar persepsi konsumen baik terhadap kualitas pelayanan, Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru harus perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan didukung oleh beberapa indikator seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat sebagai berikut:

1) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Peelayanan Dilihat Dari Indikator Kehandalan Karyawan

Salah satu faktor penilaian yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen adalah *reliability* (kehandalan). Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dilihat dari indikator kehandalan seperti pelayanan yang dilakukan karyawan dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikan, kesungguhan karyawan dalam menangani masalah konsumen dan kualitas hasil servis dibengkel. Untuk mengetahui lebih jelas hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Kehandalan

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	13 – 16	5	8,3	Sangat Baik
2	10 – 12	34	56,7	Baik
3	7 – 9	20	33,3	Kurang Baik
4	4 – 6	1	1,7	Tidak Baik
Jumlah		60	100	

Pada Tabel 4. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 34 orang (56,7%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru baik dilihat dari kehandalan seperti pelayanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan karyawan menunjukkan kesungguhannya dalam menangani masalah konsumen. Dan sebanyak 5 orang (8,3%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sangat baik dengan pelayanan dilakukan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan karyawan menunjukkan kesungguhannya dalam menangani masalah konsumen. Secara umum kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sudah dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat beberapa konsumen yang menyatakan kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, karena responden masih merasa pelayanan yang dilakukan dengan kurang cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan karyawan kurang menunjukkan kesungguhannya dalam menangani masalah konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan dalam bidang kehandalan harus ditingkatkan lagi seperti kemampuan karyawan dalam menunjukkan kesungguhannya ketika menangani masalah konsumen serta kecepatan waktu dalam melayani konsumen, sehingga akan mengubah persepsi konsumen.

2) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Indikator Daya Tanggap Karyawan

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas. Kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dilihat dari indikator daya tanggap karyawan seperti karyawan memberikan solusi terbaik terhadap keluhan konsumen, karyawan siap membantu kebutuhan konsumen dan sistem antrian yang diterap dalam melakukan servis. Untuk mengetahui lebih jelas hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Daya Tanggap

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	13 – 16	8	13,3	Sangat Baik
2	10 – 12	38	63,4	Baik
3	7 – 9	14	23,3	Kurang Baik
4	4 – 6	0	0	Tidak Baik
Jumlah		60	100	

Pada Tabel 5. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 38 orang (63,4%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru baik dalam menyelesaikan keluhan konsumen serta memberikan solusi terbaik terhadap keluhan konsumen. Dan sebanyak 8 orang (13,3%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sangat baik dalam menyelesaikan keluhan konsumen serta memberikan solusi terbaik terhadap keluhan konsumen. Secara umum kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sudah dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat beberapa konsumen yang menyatakan kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, karena responden masih merasa pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru kurang baik dalam menyelesaikan keluhan konsumen serta kurang memberikan solusi terbaik dalam keluhan konsumen sehingga konsumen berpersepsi kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

3) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Indikator Jaminan

Jaminan adalah kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan melalui keramahan dan pengetahuan staff dalam melayani. Kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dilihat dari indikator jaminan seperti kemampuan komunikasi karyawan kepada konsumen dan keterampilan dan pengetahuan mekanik dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk mengetahui lebih jelas hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Jaminan

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	10 – 12	12	20	Sangat Baik
2	8 – 9	28	46,7	Baik
3	6 – 7	20	33,3	Kurang Baik
4	3 – 5	0	0	Tidak Baik
Jumlah		60	100	

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar yaitu 28 orang (46,7%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru baik seperti karyawan bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dapat dipercaya ketika melaksanakan pekerjaannya, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta memiliki keterampilan dan pengetahuan mekanik yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan sebanyak 12 orang (20,0%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sangat baik. Secara umum kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sudah dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat beberapa konsumen yang menyatakan kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, karena merasa karyawan tidak dapat dipercaya ketika melaksanakan pekerjaannya serta kurang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada konsumen. Oleh karena itu Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang jaminan, agar konsumen merasa karyawan dapat dipercaya ketika melaksanakan pekerjaannya serta memiliki keterampilan dan komunikasi yang baik.

4) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Indikator Empati

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan pada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik. Kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dilihat dari indikator empati seperti karyawan ahas global jaya perkasa mengingatkan jadwal servis selanjutnya, karyawan memahami kebutuhan konsumen, karyawan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada konsumen. Untuk mengetahui lebih jelas hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Empati

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	13 – 16	7	11,7	Sangat Baik
2	10 – 12	30	50,0	Baik
3	7 – 9	23	38,3	Kurang Baik
4	4 – 6	0	0	Tidak Baik
Jumlah		60	100	

Pada Tabel 7. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 30 orang (50,0%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa baik dilihat dari indikator empati karyawan dalam mengingatkan waktu *service* konsumen serta memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada konsumen. Dan sebanyak 7 orang (11,7%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sangat baik dilihat dari indikator empati karyawan dalam mengingatkan waktu *service* konsumen serta memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada konsumen. Secara umum kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru dilihat dari indikator empati sudah dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat beberapa konsumen yang menyatakan kurang baiknya empati yang diberikan, karena responden merasa karyawan kurang berempati dalam mengingatkan waktu *service* konsumen, Oleh karena itu Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang empati, agar konsumen merasa karyawan peduli dan memberikan kemudahan dalam pelayanannya.

5) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Peelayanan Dilihat Dari Indikator Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), peralatan/perlengkapan yang diperlukan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa dilihat dari indikator bukti fisik seperti tempat parkir Ahas Global Jaya Perkasa yang memadai, ruang tunggu konsumen yang nyaman dan bersih, peralatan servis yang lengkap, fasilitas penunjang seperti mushola dan toilet dan penampilan karyawan bengkel. Untuk mengetahui lebih jelas hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 8:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Indikator Bukti Fisik

No	Interval	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Kategori
1	17 – 20	7	11,7	Sangat Baik
2	13 – 16	40	66,7	Baik
3	9 – 12	13	21,6	Kurang Baik
4	5 – 8	0	0	Tidak Baik
Jumlah		60	100	

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada Tabel 8. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 40 orang (66,7%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru baik dilihat dari indikator bukti fisik tempat parkir yang memadai, ruang tunggu konsumen yang nyaman dan bersih, fasilitas penunjang seperti mushola dan toilet yang bersih serta penampilan karyawan bengkel yang rapi. Dan sebanyak 7 orang (11,7%) menyatakan kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sangat baik dilihat dari bukti fisik. Secara umum kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru dilihat dari bukti fisik sudah dapat dikatakan baik. Namun masih

terdapat beberapa konsumen yang menyatakan kurang baiknya bukti fisik yang diberikan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan diberikan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Yang dimana bila pelayanan jasa service motor yang diterima oleh konsumen melebihi atau sama dengan harapannya, maka kualitas layanan *service* motor dipersepsikan baik sehingga konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, bila layanan jasa service motor yang diterima atau disarankan tidak sesuai dari harapannya, maka kualitas layanan service motor dipersepsikan tidak baik.

Didalam penelitian ini persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan didukung oleh beberapa indikator seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru ditinjau dari indikator *Reliability* (kehandalan) karyawan dalam melayani konsumen secara umum dikategorikan baik karena pelayanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan, karyawan Ahas Global Jaya Perkasa menunjukkan kesungguhannya dalam menangani masalah konsumen, karyawan mampu menjelaskan tentang kerusakan yang tidak dimengerti konsumen.

Kualitas Pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru secara umum baik ditinjau dari indikator daya tanggap karyawan dalam memberikan solusi terbaik terhadap keluhan konsumen, selalu siap membantu kebutuhan konsumen dan menerapkan sistem antrian yang baik. Hal ini didasarkan karena semua tenaga mekanik Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sudah terlatih dan berasal dari sekolah kejuruan bagian teknik mesin, sehingga mereka dapat merespon dengan baik keluhan-keluhan yang dialami konsumen.

Kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru ditinjau dari indikator jaminan secara umum baik, hal ini berarti karyawan mampu memberikan rasa aman dan terjamin dalam kualitas *service* serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik kepada konsumen. Selanjutnya kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru ditinjau dari empati secara umum baik karena karyawan bersikap baik dalam memberikan pelayanan atas segala keperluan yang dibutuhkan konsumen, karyawan mengingatkan konsumen untuk jadwal *service* selanjutnya serta memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru ditinjau dari indikator bukti fisik secara umum sudah dikatakan baik karena Ahas Global Jaya Perkasa mampu menyediakan fasilitas yang baik bagi konsumen serta konsumen berpersepsi bengkel Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru sudah tersedia tempat parkir yang memadai, ruang tunggu konsumen yang nyaman dan bersih, bengkel Ahas Global Jaya Perkasa juga memiliki peralatan servis yang cukup lengkap, fasilitas penunjang di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa seperti mushola dan toilet bersih serta penampilan karyawan bengkel Ahas Global Jaya Perkasa rapi.

Hasil penelitian ini juga sekaligus sejalan dengan temuan Indah Waty (2010) yang menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan tersebut sangat positif dalam membentuk variabel kualitas layanan dan sekaligus mempunyai hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Auli (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2016) yaitu terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan. Tidak jauh berbeda dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2011) dengan jelas mengemukakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi konsumen baik terhadap kualitas pelayanan di bengkel motor Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru. Kualitas Pelayanan di bengkel motor Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru didukung oleh 5 indikator yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Ditinjau dari kehandalan karyawan pada umumnya konsumen memiliki persepsi yang baik. Ditinjau dari daya tanggap karyawan, persepsi konsumen secara umum baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan jika ditinjau dari indikator jaminan secara umum persepsi konsumen baik namun masih banyak konsumen yang menyatakan kurang baik, begitu juga jika dilihat dari indikator empati karyawan. Tetapi yang paling menonjol jika dilihat dari indikator bukti fisik, persepsi konsumen sebagian besar menyatakan baik kualitas pelayanan di bengkel Ahas Global Jaya Perkasa.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun rekomendasi yang akan diberikan yaitu

1. Bagi perusahaan

Diharapkan kepada perusahaan khususnya pimpinan dan karyawan Ahas Global Jaya Perkasa Pekanbaru agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan seperti indikator kehandalan karyawan, data tanggap dan bukti fisik serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen. Yang perlu ditingkatkan dari kelima indikator kualitas pelayanan yaitu jaminan dan empati karyawan, seperti komunikasi yang baik serta memberikan rasa nyaman dan percaya konsumen. Dengan komunikasi yang baik dan rasa nyaman yang diberikan kepada konsumen akan membuat konsumen merasa diberi kualitas yang sangat baik sehingga konsumen akan memiliki persepsi yang baik tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dan bisa menyempurnakan penelitian ini serta mengembangkannya.

DAFTAR PUSTAKA

Auli Lucky. 2013. Persepsi Tentang Kualitaas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan 2(1). *Management Analysis Journal 1(4)*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

Indah Waty,2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana Solo*. Skripsi. Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Kotler. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. PT Prehallindo. Jakarta.

Lupiyoado dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Salemba Empat. Jakarta.

Nasir. 2011. Buku Ajar: Metode Penelitian Kesehatan: Nuha Medika. Yogyakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Jakarta.

Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Ed ii*. Andi. Yogyakarta.