



PENGARUH KUALITAS JASA DAN PELAYANAN BENGKEL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL UD. SERBANEKA LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Dolianus Gulo¹, Fauziah Nur Simamora², Sahat Simatupang³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga, dolianusg@gmail.com

Article Info:

Article history:

Received Date: 02/01/2025

Accepted Date: 10/01/2025

Published Date: 01/02/2025

Keywords:

Kualitas Jasa
Pelayanan Bengkel
Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Kualitas Jasa Dan Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah. Jenis penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Adapun hasil penelitian yaitu: Keeratan Korelasi Variabel X1 (Kualitas Jasa) Dan Variabel X2 (Pelayanan bengkel) Terhadap Variabel Y (Kepuasan konsumen) Pada Bengkel UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah Memiliki Nilai Sebesar Memperoleh Nilai Sebesar 0,645 dan 0,649 dan dikriteriakan kuat. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang dipengaruhi secara bersama variabel X1 (Kualitas Jasa) Dan X2 (Pelayanan bengkel) Terhadap variabel Y (Kepuasan konsumen) Diperoleh Sebesar 0,522 (52,20%), Sedangkan sisanya sebesar 47,80% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas jasa (x_1) dan pelayanan bengkel (x_2) terhadap kepuasan konsumen (y) memiliki nilai signifikan masing-masing sebesar 3,092 Dan 3,165, dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel (2,01290). Dengan demikian, Jika T Hitung > T tabel dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas jasa dan pelayanan bengkel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen diterima.

Corresponding Author:

Dolianus Gulo
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga
dolianusg@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu kunci utama suksesnya suatu usaha dalam memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen. Adapun yang diharapkan yaitu melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan Pelayanan Bengkel bersaing. Terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan dampak bagi perusahaan diantaranya yaitu terwujudnya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menja diharmonis serta memberikan kesan yang baik kepada konsumen untuk pembelian ulang sehingga terciptanya loyalitas konsumen serta rekomendasi dari mulut kemulut terhadap suatu barang atau jasa yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen sangatlah penting bagi setiap jenis usaha terutama usaha yang menawarkan jasa dimana tidak ada produksi rill yang diperjualbelikan secara lansung sebagai pemuas kebutuhan sebagaimana dalam usaha jenis lain yang menawarkan benda sebagai pemuasan kebutuhan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh konsumen sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Menjalankan usaha bengkel motor memang mendatangkan keuntungan besar. Apalagisemakin lama, pertambahan jumlah sepeda motor semakin meningkat. Sehingga, menjalankan bisnis bengkel memiliki peluang yang benar-benar terbuka lebar dalam hal mencari keuntungan. Meskipun mendatangkan keuntungan yang sangat besar, perlu diketahui pula bahwa menjalankan usaha ini tidak semudah yang dipikirkan. Terdapat beberapa kelemahan usaha bengkel motor yang harus Anda pertimbangkan sebelum memutuskan untuk memulainya. Beberapa diantara kelemahannya tersebut, yaitu harus punya modal awal cukup besar dan kurangnya sumber daya



manusia yang kompeten untuk menjadi montir. Modal awal tentu dibutuhkan untuk menunjang aktivitas di bengkel, sedangkan sumber daya manusia berperan dalam menjalankan aktivitas di bengkel.

Kualitas jasa yang baik adalah jasa yang diberikan konsumen lebih baik atau lebih tinggi kualitasnya dibandingkan pesaingnya. Cara mencapainya adalah dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para konsumen. Selain itu, Pelayanan Bengkel juga harus diperhatikan oleh UD. Serbaneka. Hal ini disebabkan karena UD. Layanan bengkel adalah sebuah perbuatan yang ditawarkan seseorang atau kelompok orang terkait perbengkelan baik itu sepeda motor maupun mobil. Adapun perihal yang terkait dengan pelayanan bengkel adalah Tugas Menguji kendaraan termasuk komponen dan sistemnya. Memeriksa kendaraan untuk menentukan tingkat kerusakan atau malfungsi. Memperbaiki, menyusun ulang, mengganti, dan menyesuaikan rem. Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan dituntut tidak hanya juga mencermati ketatnya persaingan. Pada saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Hal ini tidak terkecuali dalam bidang usaha jasa perbengkelan seperti UD. Serbaneka yang berada di Lubuk Tukko. Salah satu bidang jasa usaha bengkel yang cukup terkenal di Kabupaten Tapanuli Tengah adalah UD. Serbaneka.

Sejak didirikan, UD. Serbaneka Lubuk Tukko selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Namun disebabkan oleh banyaknya konsumen menyebabkan kualitas jasa dan pelayanan bengkel cenderung menurun. Banyaknya pengunjung sebagai konsumen, Bengkel UD. Serbaneka merasa kelabakan, banyak konsumen yang tidak terlayani disebabkan oleh kurangnya jumlah karyawan teknis. Permasalahan lainnya yaitu masalah keterbatasan kemampuan teknis Bengkel UD. Serbaneka, dimana tidak semua kerusakan kendaraan mampu diperbaiki oleh teknis seperti stank dan segitiga sepeda motor yang bengkok.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kualitas jasa dan pelayanan bengkel dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun judul usulan penelitian yang diusulkan oleh penulis yaitu "Pengaruh Kualitas Jasa dan Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah"

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) "Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima".

Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013:100) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa adalah:

1. Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-rugan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
5. Produk fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Pelayanan Bengkel

Menurut Arianto (2018:83) "Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan". Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.



4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “yaitu suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Windasuri (2017:64) “Kepuasan Konsumen adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atas suatu produk atau jasa”. Ketika membicarakan Kepuasan Konsumen, mau tidak mau kita juga harus membahas mutu layanan yang diberikan perusahaan. Berikut indikator Kepuasan Konsumen menurut Majid (2015:169), antara lain :

1. Tepat Waktu (On Time Performance)
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Aksebilitas (Accessibility)
Kemudahan,kecepatan dan ketepatan dalam melayani.
3. Pelayanan (Service)
Keramahan dan ketanggapan karyawan serta kenyamanan pelanggan.
4. Harga (Price)
Tarif atau harga yang dikenakan sesuai dan terjangkau.

Menurut Indrasari (2019:92) indikator Kepuasan Konsumen adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu Kepuasan Konsumen diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu Kepuasan Konsumen diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausalasosiatif (causalassosiative research). Jenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono,2019:57). Penelitian ini mengambil bentuk hubungan kausal,yaitu pola hubungan yang bersifat sebab akibat. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer atau data yang diperoleh secara langsung dari responden. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang disajikan berhubungan dengan angka. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Penelitian ini dilakukan pada pada Bengkel UD. Serbaneka yang beralamat di Jln.Padang Sidempuan Kelurahan Lubuk Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah. Pelaksanaan kegiatan penelitian ataupun penyusunan proposal skripsi ini terhitung selama 6 (enam) bulan mulai April s/d Agustus 2023. Penelitian ini menggunakan angket dan diketahui populasinya sebanyak 240 orang. Berdasarkan penjelasan pengambilan sampel di atas, maka sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 20% dari jumlah populasi yaitu 48 orang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh pelanggan Bengkel UD. Serbaneka Pandan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan
 - a. Pengamatan, adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.
 - b. Wawancara, mengadakan wawancara langsung dengan semua subjek yang menjadi sampel dalam penelitian. Data yang seperti ini disebut sebagai data primer.
 - c. Angket (quiseioner) adalah suatu daftar pernyataan yang akan ditanyakan kepada responden terdiri dari baris-baris dan kolom-kolom untuk diisi dengan jawaban-jawaban yang ditanyakan.

Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, jenis variable penelitian ada dua macam yaitu variable bebas (Independent) dan variable terikat (dependent).

1. Variabel Independen (VariabelX1 dan X2) adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari pada variable lain. Sebagai VariabelX1 dan X2 dalam penelitian ini adalah Kualitas Jasa dan



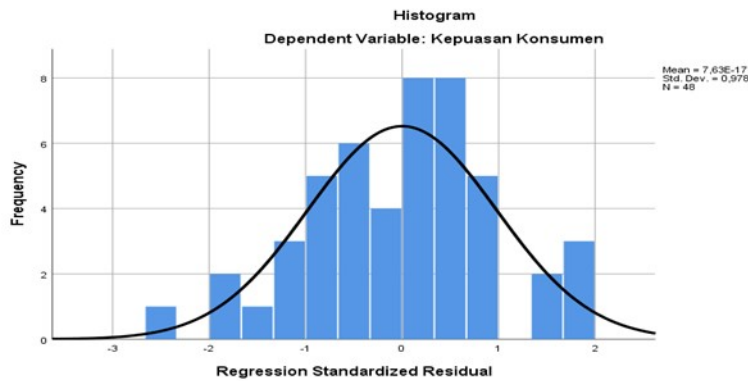
- Pelayanan Bengkel.
2. Variabel Dependen (Variabel Y) variabel yang diduga sebagai akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahului. Sebagai Variabel Y adalah Kepuasan Konsumen.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas Data
 - b. Uji Heterokedastisitas
 - c. Uji Multikolinearitas
4. Analisis Koefisien Korelasi
5. Analisis Koefisien Determinasi
6. Analisis Regresi Linier Berganda
7. Uji t (Uji Hipotesis)
8. Uji F (Uji Anova)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

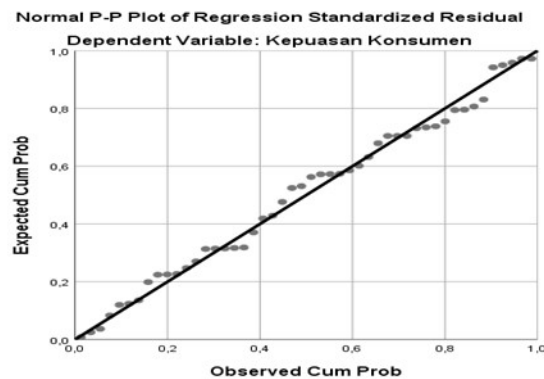
1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas Data



Gambar 1.1 Grafik Histogram

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Pada Gambar 1.1 diatas terlihat variable berdistribusi normal. Hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng kekiri dan kekanan.





Gambar 1.2 Grafik P-Plot
Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Pada Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

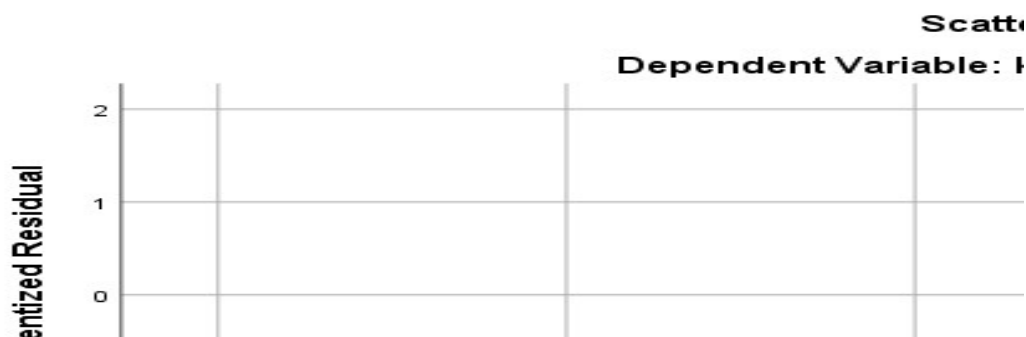
Tabel 1.1 Uji Multikolonieritas

VariabelBebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Jasa (X1)	0,637	1,569	Bebas multikolonieritas
Pelayanan Bengkel (X2)	0,637	1,569	Bebas multikolonieritas

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa semua nilai VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,1. Ini menunjukkan bahwa keberadaan multikolonieritas pada persamaan yang dilakukan tidak terbukti, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji multikolonieritas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.3 Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 1.3 di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

2. Regresi Linier Berganda

**Tabel 1.2 Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,998	3,977		2,263	0,029
	Kualitas Jasa	0,402	0,130	0,399	3,092	0,003
	Pelayanan	0,388	0,123	0,408	3,165	0,003



a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 (Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda) diatas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,998 + 0,402X_1 + 0,388X_2$$

3. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 1.3 Uji Koefisien Determinasi
 Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 ^a	0,522	0,501	5,675	2,007

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2023

Hasil perhitungan regresi pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R square) yang diperoleh sebesar 0,522. Hal ini berarti 52,20% Variabel Y (Kepuasan Konsumen) pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah yang dipengaruhi secara bersamaan oleh Kualitas Jasa (X1) dan Pelayanan Bengkel (X2), sedangkan sisanya yaitu 47,80 % Kepuasan Konsumen pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 1.4 Uji t (Uji Parsial)

VariabelBebas	T	Signifikan
Kualitas Jasa (X1)	3,092	0,003
Pelayanan Bengkel (X2)	3,165	0,003

Sumber: Data OlahanTahun 2022

Berdasarkan tabel 1.4 diatas yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 25, maka diperoleh Uji-t dari tiap variabel.

5. Uji F (Simultan)

Hasil analisis uji F dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 1.5 Uji F (Simultan)
 ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1584,442	2	792,221	24,603	,000 ^b
	Residual	1449,037	45	32,201		
	Total	3033,479	47			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Jasa



Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 1.5, maka nilai F sebesar 24,603 lebih besar dari nilai f table sebesar 3,20 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $< 0,05$ maka cara simultan variable Kualitas Jasa dan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variable Kepuasan Konsumen.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Jasa (X1)

Kualitas Jasa adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan layanan yang mereka terima. Dari hasil jawaban responden terhadap Kualitas Jasa pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah secara keseluruhan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata jumlah nilai dari jawaban responden terhadap jawaban kuesioner yaitu 3,41 yang dikategorikan baik.

Dalam meningkatkan Kualitas Jasa pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah, maka pemilik UD. Serbaneka Lubuk Tukko harus lebih memperhatikan indikator Daya tanggap dimana dalam pernyataan yang disampaikan pada kuesioner yaitu Teknisi menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan memiliki nilai paling rendah pada keseluruhan jawaban responden dengan nilai 3,19. Keadaan ini dapat digambarkan bahwa karyawan ataupun montir kurang maksimal dalam menepati janji yang telah dijanjikan kepada konsumen, jika hal ini dibiarkan akan mengakibatkan kurangnya tingkat kepuasan konsumen.

2. Pelayanan Bengkel (X2)

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Dari hasil jawaban responden terhadap Pelayanan, secara keseluruhan dikatakan baik. Keadaan ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata keseluruhan dari responden terhadap kuesioner yang terkait indikator Pelayanan yaitu 3,49. Nilai ini menggambarkan bahwa Pelayanan pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah pada kategori baik.

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen adalah perasaan puas atau kecewa pelanggan atas produk, jasa maupun pelayanan yang diberikan penjual. Terkait dengan Kepuasan Konsumen pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah, secara keseluruhan sudah baik. Keadaan ini dapat dilihat pada nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden terkait dengan kepuasan konsumen yang bernilai 3,63 dan dikategorikan baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dan berdasarkan hasil uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Jasa pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah sudah baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu dikaji dalam mempertahankan Kualitas Jasa yaitu masalah ketepatan waktu. Kualitas Jasa akan meningkat jika karyawan mampu menerapkan penyelesaian kerja sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Pelayanan Bengkel pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah juga sudah baik. Namun sama halnya seperti Kualitas Jasa dimana ada indikator yang perlu diperhatikan. Adapun indikator yang perlu diperhatikan dalam Pelayanan Bengkel ini yaitu kemampuan karyawan tanggap terhadap kebutuhan konsumen.
3. Terkait dengan Kepuasan Konsumen pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah sudah baik. Agar Kepuasan Konsumen tetap terjaga, maka pihak UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah harus memilih peralatan dan perlengkapan bengkel yang memadai.
4. Hasil yang diperoleh terkait dengan korelasi Variabel (X1) Kualitas Jasa dan Variabel (X2) Pelayanan Bengkel terhadap Variabel (Y) Kepuasan Konsumen pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah pada korelasi kuat. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat keeratan Variabel X1 dan X2 memperoleh nilai sebesar 0,645 dan 0,649 dan dikriteriakan kuat.
5. Bahwa Variabel Y (Kepuasan Konsumen) pada UD. Serbaneka Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah yang dipengaruhi secara bersamaan oleh Kualitas Jasa (X1) dan Pelayanan Bengkel (X2) memiliki nilai determinasi sebesar 0,522 (52,20%)
6. Kualitas Jasa (X1) dan Pelayanan Bengkel (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai signifikan masing-masing sebesar 3,092 dan 3,165, dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel (2,01290). Dengan demikian, jika t hitung $>$ t table dapat dinyatakan bahwa variable Kualitas Jasa dan Pelayanan



Bengkel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen diterima.

REFERENSI

- Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*
- Fitzsimmons, A James, dkk. 2015. *Service management*. New York: The McGraw-Hill Companies
- Gronroos, C. 2018. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship*. Management Approach. Chishester
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *“Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Graha Ilmu
- Situmorang dan Lutfi M. 2012. *Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU. Press
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset,
- Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Windasuri, Heria, H. S. & B. T. 2017. *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah. Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press