

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan sektor jasa semakin lama semakin luas dan canggih dalam kehidupan berekonomi, sehingga banyak bermunculan penyedia jasa menggunakan berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan yang semakin berkembang pula. Namun menjadi konsekuensi dari sifat jasa yang *intangible* ini, maka kepuasan pelanggan didasarkan pada harapannya. Fokus dalam proses jasa lebih mementingkan pada pemberian manfaat, atau melebihi keinginan dan harapan konsumen.

Konsumen tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol dan harga yang mereka amati.¹

Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan pada penilaian lima dimensi ukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Ziethaml, dan Berry dengan menggunakan skala *service quality* yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji dan dapat diandalkan), *responseveness* (tanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan dalam memberikan jaminan layanan), *empaty* (kemampuan memahami keinginan konsumen) dan *tangibles* (tampilan fisik layanan).

¹ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 44.

Dengan adanya kualitas pelayanan baik didalam suatu perusahaan, akan membentuk kepuasan bagi para konsumennya.²

Islam mengajarkan dalam memberikan pelayanan berupa barang atau jasa hendaknya bersikap rendah hati, lemah lembut dan santun.³ Dalam Q.S. Al-Hijr : 88

لَا تَمُدَّنَّ عَيْنَيْكَ إِلَىٰ مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَخَفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya : “Jangan sesekali engkau menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah kami berikan kepada beberapa golongan diantara mereka (orang-orang kafir itu), dan jangan engkau bersedih hati terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman” (Q.S. Al-Hijr (15) :88)⁴

Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan kinerja atau hasil suatu produk dan jasa terhadap harapan-harapannya atau dengan istilah lain yaitu sebuah kepuasan untuk memberikan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Sifat-sifat utama yang harus diteladani pada umumnya oleh manusia, khususnya oleh pelaku ekonomi dan bisnis, yaitu:⁵

- a. Sidiq, efektivitas (mencapai tujuan yang tepat, benar) dan efisiensi (melakukan kegiatan dengan benar.

² Gultom Dedek, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara", Jurnal Vol. 14, 1 (April 2014).

³ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 188.

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 398.

⁵ Sulistyowati, "Rancang Bangun Dan Nilai Dasar Universal Ekonomi Islam", Istithmar Jurnal Ekonomi Islam 1, No. 2 (2017).

- b. Amanah, memainkan peran yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab, kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.
- c. Fathanah, Para pelaku bisnis harus pintar dan cerdas supaya usahanya efektif dan efisien, supaya tidak menjadi korban penipuan.
- d. Tabligh, Prinsip yang melahirkan sikap profesional, prestatif, penuh perhatian terhadap pemecahan masalah manusia, dan terus mengejar hal yang terbaik sampai menuju kesempurnaan.

Konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan dalam Q.S An-Nahl : 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ

يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya:“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.(Q.S An-Nahl (16) :91)⁶

Begitu pula dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa servis sepeda motor. Perusahaan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal jasa pelayanan servis sepeda motor. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan alat transportasi sepeda motor, maka tumbuh kesadaran masyarakat akan kebutuhan perawatan sepeda motor tersebut.

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 277.

Pentingnya pelayanan yang baik akan membuat nilai positif bagi penyedia jasa.

Seiring berkembangnya zaman, pada saat ini kegiatan bisnis khususnya dalam servis kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Persaingan dunia bisnis semakin kuat, sehingga akan membuat para pengusaha membangun berbagai strategi yang tepat untuk memasarkan produknya dan memenangkan persaingan untuk memaksimalkan pendapatan atau laba mereka.

Tabel 1.1

Daftar Bengkel Motor Honda Resmi di Kota Kediri

No.	Bengkel	Alamat
1.	Agung Putra Motor	Jl. Mayjend. Sungkono, No. 64
2.	Aries Motor	Jl. Untung Suropati, No. 63
3.	Barokah Motor	Jl. Semeru, No. 207, Mojoroto
4.	SNW Motor	Jl. Kilisuci, No. 87
5.	Arista Motor	Jl. Letjend. Suprpto, No. 22
6.	Setiawan Motor	Jl. Kenari, No. 5
7.	Galaxy Motor	Jl. Jend. Sudirman, No. 144
8.	Mitra Aries	Jl. Pemuda, No. 33

Sumber: Data Diolah Peneliti(2021)

Berdasarkan tabel 1.1, dari 8 AHASS yang berada di wilayah kota Kediri, peneliti memilih 3 AHASS yaitu AHASS Arista Motor, SWN Motor, dan Mtra Aries. Dikarenakan lokasinya yang berdekatan dan berada di lingkungan padat penduduk. Permintaan akan jasa perbaikan dan perawatan

sepeda motor juga semakin meningkat seiring dengan perkembangan penjualan sepeda motor Honda di Indonesia. Seiring berkembangnya bisnis GoJek, Shopee Food dan bisnis-bisnis sejenisnya yang banyak menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi utamanya menyebabkan semakin banyaknya populasi sepeda motor dan semakin dibutuhkan perawatan yang memadai bagi sepeda motor agar selalu tampil optimal saat digunakan.

PT. Astra Honda Motor (AHM) merupakan produsen dan distributor mesin dan sepeda motor Honda di Indonesia. Selain melayani perakitan dan penjualan sepeda motor, PT. Astra Honda Motor (AHM) mengembangkan badan usahanya untuk mendukung layanan servis dan penjualan showroom motor dengan nama AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*). AHASS merupakan bengkel resmi Honda di Indonesia yang keberadaannya dibutuhkan oleh pengguna motor Honda untuk melakukan perawatan atau perbaikan kendaraanya. AHASS berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumen agar yang menggunakan jasanya merasa puas dan datang kembali untuk menggunakan jasa servis lagi.

AHASS merupakan tempat servis terbaik yang dilengkapi standarisasi dengan prosedur dan alat kerja standard Honda Jepang. Dalam pelayanannya memberikan kualitas dan bergaransi dengan pegawai yang responsif dan lokasi servis yang nyaman serta peralatan yang lengkap dan sesuai standar Honda Jepang. Pelayanannya AHASS memberikan berbagai macam pelayanan yaitu Booking Service, Fast Track, Pit Express, dan Layanan Kunjung.

Booking servis memberikan pelayanan dengan fasilitas untuk pelanggan yang bisa memilih waktu kunjungan servis sesuai dengan jadwal luang. Fast Track diberikan kepada beberapa jenis pengguna motor premium untuk bisa langsung diberikan layanan servis tanpa mengantri. Pit Express merupakan layanan khusus untuk penggantian oli dan fast moving parts untuk onderdil lainnya dengan memberikan pelayanan yang cepat. Dan layanan kunjung merupakan sebuah fasilitas solusi untuk pelanggan yang ingin servis tanpa harus ke outlet Ahass dengan cara memberikan pelayanan yang darurat dengan menjemput kendaraan pelanggan yang akan di servis.

AHASS Arista Motor merupakan salah satu bengkel resmi penyedia jasa layanan servis resmi sepeda motor merek Honda. AHASS Arista Motor menyediakan jasa pelayanan servis ataupun penggantian suku cadang dan aksesoris motor asli produk Honda. Lokasi tempat AHASS Arista Motor juga sangat strategis terletak di Jl. Letjend. Suprpto No.22 Burengan, Kec. Pesantren, Kota Kediri yang berada di dekat Pondok Pesantren Wali Barokah Kediri Stadion Brawijaya Kediri yang dapat memudahkan pelanggan untuk menemukan tempat ini. Adapun jasa yang ditawarkan Ahass Arista Motor yaitu:

Tabel 1.2
Jasa Pelayanan Serviss AHASS

No	Arista Motor	SWN Motor	Mtra Aries
1.	Perawatan dan perbaikan	Perawatan dan perbaikan	Perawatan dan perbaikan
2.	Perbaikan kategori berat	Perbaikan kategori berat	Perbaikan kategori berat
3.	Perawatan berkala kepada sepeda motor baru	Perawatan berkala kepada sepeda motor baru	Perawatan berkala kepada sepeda motor baru
4.	Suku cadang asli AHM Honda Motor	Suku cadang asli AHM Honda Motor	Suku cadang asli AHM Honda Motor
5.	Mekanik Berlisensi	Mekanik Berlisensi	Mekanik Berlisensi
6.	Pit Express	Pit Express	Pit Express
7.	Booking Servis	Promo Menarik tiap Bulan	
8.	Servis Visit		
9.	Promo Menarik tiap Bulan		
10.	Ruang Tunggu yang Nyaman		

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa AHASS Arista Motor memiliki keunggulan dalam jasa layanan yang berbeda dari Ahass lainnya. Seperti pada pelayanan jasa layanan booking servis, layanan antar jemput kendaraan servis, dan belum ada ketetapan untuk program tiap bulannya dalam hal promosi. Bentuk layanan lainnya seperti adanya fasilitas penunjang ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman dengan dilengkapi berbagai fasilitas Mushola, wifi, televisi, majalah atau koran, softdrink yang gratis untuk pelanggan hingga ruang tunggu ber AC dan terpisah ruang dengan tempat servis.

Hasil observasi penelitian lanjutan di Ahass Arista Motor mengenai data pelanggan yang diperoleh selama dalam kurun waktu 2 tahun terakhir yaitu:

Tabel 1.3
Data Pelanggan Bengkel Ahass Arista Motor

Bulan	Tahun Kunjungan	
	2020	2021
Januari	251	243
Februari	243	241
Maret	245	278
April	261	223
Mei	310	297
Juni	236	313
Juli	207	248
Agustus	198	206
September	180	200
Oktober	187	199
November	208	238
Desember	247	287
Total	2.773	2.973

Sumber: Data Pelanggan Bengkel AHASS Arista Motor

Berdasarkan tabel 1.3, Total kunjungan pelanggan yang servis di Ahass Arista Motor terjadi peningkatan dari tahun 2020 ke tahun 2021. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan terbanyak berada di Bulan Mei 2020 dengan total kunjungan 310 pelanggan dan di tahun 2021 kunjungan terbanyak terjadi di Bulan Juni dengan total 313 kunjungan.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang

positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula.⁷ Bengkel Ahass Arista Motor perlu memperhatikan kepuasan pelangganya karena tingkat kepuasan konsumen merasa puas maka ada kemungkinan besar akan menggunakan kembali layanan jasa bengkel Ahass Arista Motor. Terkait kepuasan pelanggan, peneliti melakukan tahapan pra-penelitian dengan memberikan beberapa pertanyaan terhadap 40 orang pelanggan di Ahass Arista Motor Kediri.

Tabel 1.4
Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Respon			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah Anda pelanggan tetap Ahass Arista Motor?	34		6	
2.	Berapa kali melakukan servis di Ahass Arista Motor?	<5 Kali	6-10 Kali	>10 Kali	
		8	18	14	
3.	Sejak kapan Anda melakukan servis di Ahass Arista Motor?	<= 2019	2020	2021	2022
		9	16	8	7

Sumber: Data Diolah Peneliti

Hasil observasi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 40 responden pelanggan Ahass Arista Motor mengungkapkan bahwa 34 orang merupakan pelanggan tetap dan memilih Ahass Arista Motor sebagai langganan tempat servis motor Honda yang dimiliki. Pelanggan tersebut dapat dikatakan pelanggan tetap Ahass Arista Motor dan telah melakukan servis rutin secara berkala sejak lama. Terdapat beberapa pelanggan yang telah melakukan servis rutin berkala sejak kurang dari tahun 2019, 2020, 2021, dan di tahun 2022.

⁷ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa.*, 150.

Berdasarkan tabel 1.4, Pelanggan yang melakukan servis rutin berkala sejak kurang dari tahun 2019 adalah 9 orang, pada tahun 2020 terdapat 16 orang, pada tahun 2021 terdapat 8 orang, dan pada tahun 2022 terdapat 7 orang. Pelanggan-pelanggan tersebut menyatakan bahwa melaksanakan servis rutin berkala dengan jumlah yang variatif. Terdapat 8 orang yang masih kurang dari 5 kali servis, 18 orang yang telah melaksanakan servis rutin sebanyak antara 6 sampai 10 kali servis, dan 14 orang yang telah melaksanakan servis rutin berkala sebanyak lebih dari 10 kali servis.

Selain itu peneliti juga melakukan tahapan pra-penelitian terhadap 40 orang pelanggan pada Ahass Arista Motor Kediri dengan memberikan angket yang berisi mengenai apa saja yang mempengaruhi kepuasan mereka sebagai pelanggan. Penulis menganut pada Lupiyoadi yang menyatakan terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitanya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.⁸ Berikut adalah hasil dari jawaban responden terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

Tabel 1.5
Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

No.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	Penilaian Responden
1.	Kualitas Produk	9
2.	Kualitas Pelayanan	16
3.	Emosional	4
4.	Harga	6
5.	Biaya	5
Total		40

Sumber: Data Diolah Peneliti.

Berdasarkan hasil pra-penelitian terkait variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dominan memilih karena faktor kualitas pelayanan sebanyak 16 responden. Kualitas pelayanan adalah unsur krusial sebagai pembentuk kepuasan pelanggan, pengulangan kembali pelanggan untuk mendapatkan servis rutin secara berkala di perusahaan atau penyedia jasa yang sama.⁹

Berdasarkan data-data diatas, penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Arista Motor yang dinilai dari berdasarkan pada penilaian lima dimensi ukuran kualitas jasa dengan skala *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu : *tangibles* (tampilan fisik layanan), *reliability* (kemampuan mewujudkan janji dan dapat diandalkan), *responseveness* (tanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan dalam memberikan jaminan layanan), dan *empaty* (kemampuan memahami keinginan konsumen) serta perngaruhnya terhadap

⁹ Krisdayanto and Haryono, "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Lina Putra Net Bandung".

kepuasan pelanggan, maka judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Arista Motor?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Arista Motor.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan yang paling memungkinkan dan perlu dicari kebenarannya, sebagai dasar perumusan masalah yang bertujuan untuk mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka dihasilkan hipotesis sementara dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H_0 = tidak terdapat kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Arista Motor.
 H_a = terdapat kualitas pelayanan pada bengkel Ahass Arista Motor.
2. H_0 = tidak terdapat kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor.
 H_a = terdapat kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor.
3. H_0 = tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor.
 H_a = terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor.

E. Kegunaan Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan berguna untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor dan jika diperlukan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyempurnakan kualitas pelayanan yang ada.

F. Telaah Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terkait dengan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti (Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom kabupaten Nganjuk).¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Sari Roti pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 responden. Hasil penelitian kualitas produk dan kepuasan pelanggan Indomaret RA. Kartini Tanjunganom pada Sari Roti dikategorikan cukup. Adanya pengaruh kualitas produk secara simultan 67,3% terhadap kepuasan pelanggan Sari Roti pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom, sedangkan sisanya yaitu 32,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel-Y nya kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah variabel-X nya kualitas produk.
2. Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Bagian Resepsionis Puskesmas Pagu Kabupaten

¹⁰ Zida Ni'matu Sholehah, "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti (Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)*". (Skripsi: IAIN Kediri, 2020).

Kediri).¹¹ Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, instrument pada penelitian ini berupa angket yang diberikan kepada responden. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pagu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling menggunakan teknik simple random sampling. Dengan menggunakan tabel Isaac dan Michael, maka peneliti mengambil sampel pasien Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri sebanyak 349 orang. Data diolah menggunakan analisis deskriptif data, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta sama-sama menggunakan variabel sederhana yaitu variabel pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah tempat dan waktu untuk penelitiannya berbeda.

3. Penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ahass Honda 10087 Up SMKN 2 Bandar Lampung.¹² Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ahass Honda 10087 Up SMKN 2 Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan menggunakan rumus Slovin terdapat sebanyak 100 konsumen. Metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan *expost facto* dan

¹¹ Lusi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Bagian Resepsionis Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri)", (Skripsi: IAIN Kediri, 2019).

¹² Ade Febiyani, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS Honda", (Skripsi: UNILA 2016).

survei. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data diperoleh F hitung $246,099 > F$ tabel $2,34$ yang ditunjukkan dengan regresi linear multiple dengan koefisien determinasi (r^2) $0,929$ yang berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebesar $92,9\%$ sisanya $7,1\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian diatas mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel sederhana yaitu variabel pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan *expost facto* dan survei.

4. Penelitian dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang).¹³ Teknik pengumpulan data memakai kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis jalur. Penelitian menyimpulkan bahwa pengaruh langsung harga terhadap loyalitas lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya. Sedangkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya. Pengaruh total harga terhadap loyalitas lebih kecil dari pengaruh total kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Disarankan AMSS

¹³ Indah Dwi Kurniasih, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang)", (Skripsi: UNDIP Semarang, 2016).

memberikan diskon harga, merchandise dan camilan gratis, memberikan fasilitas internet gratis dan layanan tambahan hari misalnya hari libur. Penelitian diatas mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel sederhana yaitu variabel pelayanan (X) dan teknik pengumpulan data juga sama. Sedangkan perbedaanya adalah penelitian ini variabel X-nya harga dan variabel Y-nya adalah loyalitas.

5. Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffe Shop* Sidoarjo).¹⁴ penelitian ini merupakan (*explanatory research*) dengan pendekatan Kuantitatif. Teknik Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X3) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian diatas mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta sama-sama menggunakan variabel sederhana yaitu variabel pelayanan (X) dan variabel kepuasan (Y) yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan perbedaanya adalah tempat dan waktu untuk penelitiannya berbeda.

¹⁴ Dwi Aliyyah Apriyani, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*", (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2017).