

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sepeda motor merupakan alat transportasi darat yang menjadi pilihan bagi masyarakat dalam mencari alat transportasi yang praktis dan ekonomis. Karena hal itu, perusahaan sepeda motor berlomba-lomba dalam menciptakan produk sepeda motor yang memiliki teknologi yang canggih, model yang estetis, dan tentu dengan harga yang terjangkau sehingga mampu memenangkan persaingan dalam penjualan produknya. Namun tidak mudah memiliki dalam memenangkan persaingan penjualan produk. Tidak sedikit sepeda motor yang telah diproduksi dengan kecanggihan teknologi tetap mengalami kerusakan atau gangguan pada mesin sepeda motor. Untuk mengatasi atau memperbaiki kerusakan atau gangguan tersebut, masyarakat memilih untuk memperbaiki sepeda motor itu sendiri ataupun menyerahkannya pada jasa perbaikan sepeda motor untuk diperbaiki. Jasa perbaikan sepeda motor ini dapat ditemukan di bengkel sepeda motor.

Bengkel adalah tempat memperbaiki mobil atau mesin-mesin.¹ Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan juga perbaikan-perbaikan bagian yang rusak, untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel otomotif. Bengkel otomotif adalah tempat dimana kendaraan diperbaiki oleh teknisi atau tenaga mekanik. Sekarang ini tidak jarang usaha bengkel otomotif

¹ Hendra Yuiawan, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surakarta: Pustaka Media Group, 2006), 87.

sepeda motor mudah dijumpai di kota maupun desa. Usaha bengkel motor memang menjanjikan, mengingat pengguna sepeda motor semakin banyak jumlahnya. Banyak orang yang tertarik mendirikan usaha bengkel motor, sehingga setiap bengkel motor harus memiliki strategi jitu untuk mampu memberikan pelayanan yang menarik bagi konsumennya dan bersaing dari para kompetitornya.

Dalam jurnal karya Damanik disebutkan bahwa kualitas suatu bengkel dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang datang pada setiap bengkel buka atau beroperasi dan juga dapat dilihat dari jumlah produk peralatan dan perlengkapan kendaraan bermotor roda dua yang disediakan.² Kunci sukses agar bengkel memiliki nilai kualitas yang baik adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu menjadi harapan bagi para pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi perusahaan terutama dalam mencapai keunggulan kompetitif. Adanya keunggulan kompetitif ini membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnisnya. Keunggulan kompetitif dapat dicapai perusahaan dengan melakukan hal seperti menciptakan produk yang lebih baik kualitasnya, harga yang ditawarkan dapat terjangkau di pasaran, distribusi produk yang cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Tentu tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola

² Charry K. Damanik, "Analisis Pengembangan Usaha Bengkel Motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki" *JOM FISIP*, Vol. 6 Ed. II (2019), 3-4.

perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak.³ Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang bengkel yang sekarang ini berkembang pesat, terutama dalam pelayanannya.

Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).⁴ Setiap bengkel membutuhkan adanya usaha yang maksimal dalam memahami dan memenuhi nilai-nilai yang diharapkan pelanggan. Dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن
حَوْلِكَ ۗ

"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu." (QS. Ali-Imran [3]: 159)⁵

Dapat dipahami bahwa ayat di atas memberikan ajaran dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

³ J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan PangsaPasar, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 1.

⁴ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2 (Yogyakarta: Andi, 2012), 146.

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV penerbit Diponegoro, 2000), 221.

Salah satu strategi pemasaran yang dituntut untuk memenuhi keinginan pelanggan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibanding dengan harapan pelanggan, tentu pelanggan akan merasa puas. Sedangkan kualitas pelayanan yang lebih rendah dibanding dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa.⁶ Sehingga sebuah bengkel harus mampu memberikan pelayanan yang mampu dirasakan dan diterima oleh pelanggan sesuai atau lebih dari pada yang diharapkan pelanggan agar pelayanan yang ditawarkan dapat disebut berkualitas.

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan.⁷ Pemberian layanan dan dukungan yang maksimal kepada pelanggan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan memberikan nilai positif kepada perusahaan. nilai positif tersebut seperti reputasi bengkel yang meningkat di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, selain itu loyalitas pelanggan akan semakin timbul.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas.⁸ Agar perusahaan tetap menjadi pilihan prioritas bagi para pelanggan dalam memenuhi keinginan dan

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 (Jakarta: Indeks, 2007), 25.

⁷ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2015), 180.

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 146.

kebutuhannya tentu perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memposisikan dirinya dalam memberikan sesuai yang diharapkan pelanggan dan memperkecil faktor ketidakpuasan pelanggan. Melalui strategi pelayanan perusahaan baik yang diatur secara sistematis maupun non sistematis maka perusahaan telah memperhatikan kepuasan pelanggan.

Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk terdapat Bengkel sepeda motor yang cukup ramai pelanggan. Berdasarkan pengamatan penulis terdapat tiga bengkel yang ada di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Untuk mengetahui gambaran strategi pelayanan pada bengkel tersebut dapat dibuat tabel perbandingan bengkel di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.

Tabel 1. Perbandingan Bengkel di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk

Pembanding	Nama Bengkel		
	Fahim	Waru Motor	Cepoko Jaya Motor
Tahun Berdiri	2010	2016	2017
Jam kerja	07.00-17.00	07.00-16.00	07.00-21.00
Jumlah karyawan	2	2	4
Rata-rata pendapatan (per bulan)	Rp 3.000.000,-	Rp 4.500.000,-	Rp 6.000.000,-
Rata-rata pelanggan (per-hari)	6 orang	5 – 8 orang	10 orang
7P	1. Product: servis ringan, servis berat, dan adanya garansi perbaikan sampai 1 minggu 2. Price: - Servis ringan : Rp 40.000 – Rp 250.000 - Servis berat : Rp 400.000 – Rp 1.500.000 3. Promotion: <i>word</i>	1. Product: servis ringan, servis berat, dan adanya garansi perbaikan sampai 1 minggu 2. Price: - Servis ringan : Rp 40.000 – Rp 200.000 - Servis berat : Rp 400.000 – Rp 1.500.000 3. Promotion: <i>word</i>	1. Product: Tune up, servis ringan, dan servis berat, dan pengisian bbm serta adanya garansi perbaikan sampai jadi. 2. Price: - tune up : Rp 50.000 – Rp 250.000 - Servis ringan : Rp 50.000 – Rp

	<p><i>mouth</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Place: Di rumah sendiri, Pinggir jalan raya, dan ditengah permukiman 5. People: ramah dan responsif 6. Process: pelanggan datang ke bengkel 7. Phsyical evidence: <ol style="list-style-type: none"> a.Peralatan modifikasi motor: tuner porting. b. Fasilitas bengkel: toko, dan ruang tunggu. 	<p><i>mouth</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Place: Di rumah sendiri, Pinggir jalan raya, dan ditengah permukiman 5. People: ramah dan responsif 6. Process: pelanggan datang ke bengkel 7. Phsyical evidence: <ol style="list-style-type: none"> a.Peralatan modifikasi motor: tuner porting. b. Fasilitas bengkel: toko, dan ruang tunggu 	<p>250.000</p> <p>- Servis berat : Rp 500.000 – Rp 2.000.000</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Promotion: <i>word mouth</i> 4. Place: Di rumah sendiri, Pinggir jalan raya, dan ditengah permukiman 5. People: ramah, responsif, dan komunikatif 6. Process: pelanggan datang ke bengkel 7. Phsyical evidence: <ol style="list-style-type: none"> a.Peralatan modifikasi motor: tuner porting, bor duduk, dan ragum. b. Fasilitas bengkel: toko, gudang kendaraan, pengisian bbm (pom mini), ruang tunggu, kantin, mushola, kamar mandi, kipas angin, televisi, audio sistem dan WiFi.
Strategi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya garansi perbaikan sampai 1 minggu 2. Terdapat toko dan ruang tunggu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya garansi perbaikan sampai 1 minggu 2. Terdapat toko dan ruang tunggu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani jasa tune up, servis ringan dan servis berat 2. Adanya garansi perbaikan sampai jadi 3. Terdapat fasilitas: toko, gudang kendaraan, pengisian bbm (pom mini), dan ruang tunggu dilengkapi dengan kipas angin, televisi, audio sistem, WiFi, dan kantin

Sumber: Hasil observasi pada tanggal 2 April 2021

Berdasarkan tabel 1 bahwa bengkel Cepoko Jaya Motor memiliki pebandingan yang mendasar pada segi pendapatan dan banyaknya pelanggan yang datang di bengkel tersebut dibandingkan dengan bengkel Waru Motor dimana bengkel Cepoko Jaya Motor baru berdiri tahun 2017 dan bengkel Waru Motor sudah sejak tahun 2016. Bengkel Cepoko Jaya Motor menyediakan produk layanan (*product*) tune up, servis ringan, dan servis berat, dan pengisian bbm serta adanya garansi perbaikan sampai jadi. Harga (*price*) yang ditawarkan disetiap produk layanannya yaitu: tune up berkisar Rp 50.000 sampai Rp 250.000; Servis ringan berkisar; Rp 50.000 sampai Rp 250.000; Servis berat berkisar Rp 500.000 sampai Rp 2.000.000. Bentuk promosi (*promotion*) dari bengkel Cepoko Jaya Motor adalah *word mouth* atau dari mulut ke mulut. Cara ini dilakukan dengan cara pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima disampaikan kepada orang lain. Tempat (*place*) bengkel Cepoko Jaya Motor berada di rumah pemilik yang berada di pinggir jalan raya dan keadaan lokasinya ditengah permukiman. Karyawan (*people*) bengkel dalam melayani pelanggan bersikap ramah, responsif, dan komunikatif. Proses (*process*) pelayanan pada bengkel Cepoko Jaya Motor adalah dengan pelanggan datang ke bengkel. Bukti fisik (*Physical evidence*) yang dimaksud meliputi peralatan yang digunakan dalam mendukung produk layanan dan Fasilitas bengkel. Peralatan bengkel Cepoko Jaya Motor antara lain: tuner porting, bor duduk, dan ragum. Adapun Fasilitas bengkel yaitu toko, gudang kendaraan, pengisian bbm (pom mini), ruang tunggu, kantin, kipas angin, televisi, audio sistem, dan WiFi. Dengan strategi pelayanan yang

dimiliki Bengkel Cepoko Jaya Motor mampu memperoleh pendapatan rata-rata yang berkisar Rp 6.000.000,- per bulan dan rata-rata pelanggan per hari dapat mencapai 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan meminati untuk memperbaiki motornya di bengkel Cepoko Jaya Motor.

Bengkel Cepoko Jaya Motor merupakan salah satu bengkel yang terdapat di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Bengkel ini memiliki kelengkapan peralatan dalam memodifikasi motor. Peralatan tersebut antara lain: tuner porting, bor duduk, dan ragum. Adapun fungsi alat-alat tersebut yaitu: tuner porting digunakan untuk memaksimalkan proses pembakaran dari sepeda motor; Alat bor duduk berfungsi untuk mengebor agar lebih presisi; dan ragum berguna untuk menjepit barang yang akan di bor. Dalam pelayanannya bengkel ini memberikan adanya garansi perbaikan sampai jadi. Artinya kendaraan yang diperbaiki di bengkel tersebut diberikan pelayanan perbaikan sampai tidak terdapat masalah pada kendaraan tersebut. Adapun toko untuk melayani jual beli peralatan dan perlengkapan bengkel dan kendaraan. Untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan, bengkel ini menyediakan ruang tunggu dan kantin bagi pelanggan yang menunggu kendaraanya di perbaiki. Bengkel tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang untuk kenyamanan pelanggan seperti kipas angin, televisi, audio sistem, dan WiFi. Selain itu, terdapat pula gudang kendaraan dan tempat pengisian bbm (pom mini). Gudang kendaraan tersebut difungsikan untuk

tempat penyimpanan kendaraan pelanggan yang masih dalam proses perbaikan sehingga kendaraan pelanggan lebih aman.⁹

Penelitian ini mengambil lokasi di Bengkel Cepoko Jaya Motor RT. 01 RW. 03 Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Bengkel Cepoko Jaya Motor menjadi objek dalam penelitian ini karena bengkel ini memiliki rata-rata jumlah pelanggan yang lebih banyak dibanding bengkel lainnya di Desa Cepoko Kabupaten Nganjuk. Berikut jumlah pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor dari tahun 2017 hingga tahun 2021

**Tabel 2. Jumlah Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor
Tahun 2017 – 2021**

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	2528
2018	2813
2019	2878
2020	2954
2021	2989

Sumber: Bengkel Cepoko Jaya Motor tahun 2017 – 2021

Berdasar tabel 2 diatas, tahun 2017 terdapat 2528 pelanggan hingga tahun 2021 jumlah pelanggan mencapai 2989 pelanggan. Dapat diketahui bahwa mulai tahun 2017 hingga tahun 2021 berturut-turut mengalami peningkatan jumlah pelanggan mengalami peningkatan jumlah pelanggan dalam setiap tahunnya. Adapun pemaparan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bengkel Cepoko Jaya Motor mulai tahun 2017 hingga tahun 2021 adalah sebagai berikut.

⁹ Observasi Di Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk Pada Tanggal 25 Oktober 2020.

**Tabel 3. Strategi Pelayanan di Bengkel Cepoko Jaya Motor
Tahun 2017 – 2021**

Tahun	Strategi Pelayanan
2017	1. Menerima servis ringan dan servis berat 2. Terdapat toko dan ruang tunggu
2018	1. Melayani jasa tune up, servis ringan dan servis berat 2. Adanya garansi perbaikan sampai jadi 3. Terdapat tempat pengisian bbm (pom mini), toko, dan ruang tunggu
2019	1. Melayani jasa tune up, servis ringan dan servis berat 2. Adanya garansi perbaikan sampai jadi 3. Terdapat tempat pengisian bbm (pom mini), toko, ruang tunggu dan kantin
2020	1. Melayani jasa tune up, servis ringan dan servis berat 2. Adanya garansi perbaikan sampai jadi 3. Terdapat tempat pengisian bbm (pom mini), toko, ruang tunggu, kantin, kipas angin, televisi, audio sistem, dan WiFi
2021	1. Melayani jasa tune up, servis ringan dan servis berat 2. Adanya garansi perbaikan sampai jadi 3. Terdapat gudang kendaraan, pengisian bbm (pom mini), toko, ruang tunggu, kantin, kipas angin, televisi, audio sistem, dan WiFi

Sumber: Hasil wawancara dengan pemilik Bengkel Cepoko Jaya Motor

Berdasar tabel 3 diatas, diketahui bahwa mulai tahun 2017 hingga 2021 Bengkel Cepoko Jaya Motor selalu menambahkan strategi pelayanan dalam setiap tahunnya. Menurut salah seorang pelanggan mengenai pelayanan Bengkel Cepoko Jaya Motor bahwa pelayanan yang diberikan dari bengkel tersebut sangat memuaskan pelanggan terutama dari hasil servis yang teliti dan rapi. Selain itu, fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan pelanggan.¹⁰

Dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan Prima yang ditulis oleh Nina Rahmayanti disebutkan bahwa keberhasilan dalam suatu pelayanan

¹⁰ Hasil wawancara dengan Agung Wicaksono, Pelanggan Bengkel Cepoko Jaya Motor, 10 April 2021.

dapat dicapai apabila terjadi peningkatan kepuasan penerima pelayanan.¹¹ Saat pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, maka akan terwujud kepuasan dalam diri pelanggan atau penerima pelayanan. Pelayanan yang maksimal dan baik mampu memberikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka suatu saat akan kembali lagi untuk menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut karena pelanggan tersebut telah menemukan apa yang sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah tabel mengenai kepuasan pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor mulai tahun 2017 sampai tahun 2021.

**Tabel 4. Kepuasan Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor
Tahun 2017 – 2021**

Tahun	Kepuasan Pelanggan				Jumlah skor	Total Persentase (%)
	Puas		Tidak Puas			
	Skor	(%)	Skor	(%)		
2017	104	57,7	76	42,3	180	100
2018	117	65	63	35	180	100
2019	130	72,2	50	27,8	180	100
2020	143	79,4	37	20,6	180	100
2021	145	80,5	35	19,5	180	100

Sumber: Data olahan dari hasil wawancara dengan pelanggan Bengkel Cepoko Jaya Motor

Berdasarkan pada tabel 4 di atas, Pada tahun 2017 skor kepuasan pelanggan yang puas berjumlah 104 dan skor kepuasan pelanggan yang tidak puas berjumlah 76 dengan perbandingan skor persentase puas dan tidak puas masing-masing 57,7 persen dan 42,3 persen. Sampai pada tahun 2021 skor kepuasan pelanggan yang puas berjumlah 145 dan skor kepuasan pelanggan

¹¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 92.

yang tidak puas berjumlah 35 dengan perbandingan skor persentase puas dan tidak puas masing-masing 80,5 persen dan 19,5 persen. Dilihat dari perbandingan skor kepuasan pelanggan bahwa skor pelanggan yang puas lebih besar dari skor pelanggan yang tidak puas maka hal itu menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang puas dengan bengkel Cepoko Jaya Motor dan kepuasan pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor dari tahun 2017 sampai tahun 2021 mengalami peningkatan setiap tahunnya sedangkan pelanggan yang tidak puas mengalami penurunan setiap tahunnya.

Pemaparan uraian mengenai gambaran pelayanan dari Bengkel Cepoko Jaya Motor menjadi ketertarikan penulis untuk memilih Bengkel Cepoko Jaya Motor sebagai objek penelitian. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meninjau kembali strategi pelayanan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga penulis mengajukan penelitian berjudul Peran Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa. Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk?

2. Bagaimana peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penulisan yang sudah diuraikan, tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk menganalisis peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penulisan yang dilakukan ini agar dapat berguna:

1. Secara teoritis

Diharapkan hasil penulisan ini berguna untuk memperkaya referensi ilmiah dan bahan rujukan terutama dibidang ekonomi dan bisnis Islam yang berkaitan dengan strategi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Secara praktis

a. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan maka penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak perusahaan atau pelaku bisnis agar dapat mengetahui bagaimana strategi pelayanan perusahaan yang baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan membantu pihak manajemen dalam mempertimbangkan dan menentukan kebijakan perusahaan dalam rangka peningkatan penjualan

b. Bagi Akademisi

Dapat di gunakan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya di bidang pelayanan perbengkelan.

E. Telaah Pustaka

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis:

1. Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri, ditulis oleh Arif Affandi, mahasiswa STAIN Kediri (2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini memberikan hasil bahwa peningkatan jumlah pelanggan baru maupun pelanggan yang loyal dalam pertahunnya pada pelanggan JNE Agen Gurah disebabkan karena penerapan kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan bahkan melebihi yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan JNE Agen Gurah Kabupaten

Kediri selalu dipertahankan dengan maksud untuk menjaga loyalitas pelanggan. Karena pelanggan yang loyal memiliki banyak keuntungan yang didapat oleh perusahaan dengan demikian kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan memiliki peran untuk mempengaruhi kepercayaan pelanggan.¹² Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah teori yang menjadi landasan dalam analisis permasalahan penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan tentang kualitas pelayanan adapun metode penelitiannya adalah penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang diambil yaitu peningkatan loyalitas pelanggan sedangkan penelitian sekarang mengambil pada peningkatan kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri), ditulis oleh Fitri Febriani, mahasiswa IAIN Kediri (2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian mendapatkan bahwa Menurut hasil uji T kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dan berdasarkan uji signifikansi R square yang telah dilakukan. Hasilnya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan variabel-variabel lain mempengaruhi kepuasan pasien

¹² Arif Affandi, "Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri", (Skripsi Jurusan Syariah, STAIN Kediri, 2018), <http://etheses.iainkediri.ac.id>, diakses 20 Agustus 2021.

yaitu kualitas produk, emosi, harga dan biaya.¹³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah teori yang menjadi landasan dalam analisis permasalahan penelitian yaitu kualitas pelayanan dan teori kepuasan. Sedangkan perbedaan yang sangat menonjol dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif.

3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Astra Motor Pati, Ditulis oleh Hariaji, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta (2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dari hasil uji regresi linear berganda dan uji parsial (uji t) Variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Astra Motor Pati.¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah teori yang menjadi landasan dalam analisis permasalahan penelitian dan objek penelitian. Teori yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan teori kepuasan konsumen adapun objek penelitiannya adalah pada bidang perbengkelan motor. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif.

¹³ Fitri Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020), <http://etheses.iainkediri.ac.id>, diakses 20 Agustus 2021.

¹⁴ Hariaji, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Astra Motor Pati", Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

4. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam di TB. Muara Aman Cirebon, ditulis oleh Ade Heriyanto, mahasiswa IAI Bunga Bangsa Cirebon (2020). TB. Muara Aman merupakan toko yang menjual bahan bangunan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan yang diterapkan oleh TB. Muara Aman Cirebon adalah siap membantu dan cepat tanggap terhadap pelanggan, pemesanan yang tepat waktu, berkomunikasi dengan baik dan memberikan jaminan terhadap pelanggan, serta memberikan barang dengan kualitas terbaik. Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelangga ditinjau dari etika bisnis islam maka harga barang yang diberikan sesuai dengan kualitas barang, bertanggung jawab terhadap pesanan, melakukan pencatatan yang baik serta melakukan inovasi.¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah teori yang menjadi landasan dalam analisis permasalahan penelitian yaitu strategi pelayanan dan teori kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari objek yang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Penelitian ini mengambil objek penelitian pada toko yang menjual bahan maerial untuk bangunan sedangkan penelitian sekarang objek penelitian adalah jasa pelayanan di bidang perbengkelan motor.
5. Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Grapari Telkomsel Millenium Medan, ditulis oleh Jessica Febrina Sitompul, mahasiswa Universitas Sumatera Utara Medan (2020).

¹⁵ Ade Heriyanto, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam di TB. Muara Aman Cirebon", (Skripsi Fakultas Ekonomi Syariah, IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa GraPARI Telkomsil Millenium telah menerapkan strategi pelayanan dalam dimensi (SERVQUAL). Akan tetapi penerapan tersebut menjadi kurang efektif disebabkan oleh kesenjangan komunikasi, pelayanan dengan pelanggan yang monoton, dan kurang memadainya dukungan terhadap pelanggan. Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diterapkan GraPARI Telkomsel Millenium maka metode yang dipakai adalah ghost shopping, survey kepuasan pelanggan, last analysis customer dan sistem keluhan dan saran.¹⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang terdapat pada fokus penelitian yang diambil yaitu membahas mengenai Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak objek penelitian. Pada penelitian ini objek penelitian merupakan kantor pelayanan dibidang telekomunikasi sedangkan penelitian sekarang objek penelitian adalah pelayanan dibidang perbengkelan motor.

¹⁶ Jessica Febrina Sitompul, "Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Grapari Telkomsel Millenium Medan", (Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara Medan, 2020).