

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang

Suzuki Dwiperkasa Mobiltama adalah salah satu *authorized dealer* Suzuki yang bergerak dibidang penjualan (*sales*), suku cadang (*spare part*), dan bengkel (*service*), dimana unit yang dijual adalah kendaraan roda 4 (R4) dengan berbagai tipe merek Suzuki.

Suzuki Dwiperkasa Mobiltama telah berdiri di kota Bogor sejak tahun 1988, seiring dengan berjalannya waktu telah mengalami perkembangan yang pesat dimana kami terus meningkatkan volume penjualan unit Suzuki di beberapa cabang yang telah kami dirikan, antara lain: Cibubur, Serang, Bogor, Bandengan dan Pamulang.

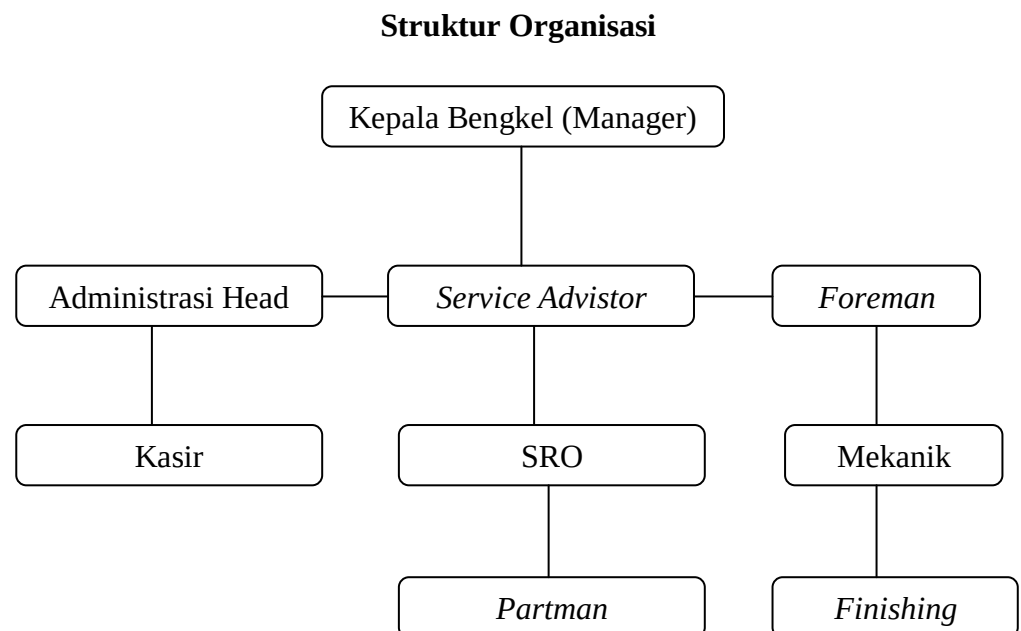
Suzuki Dwiperkasa Mobiltama memiliki visi dan misi yaitu “Membangun kesuksesan kita dengan komitmen untuk melampaui harapan konsumen” yaitu dengan memberikan pelayanan dari mulai pemesanan sampai kepada purna jual.

Dalam akta pendirian melalui Notaris Kun Hidayat, SH yang terbaru No. 32 tanggal 20 Februari 2009, sebagai pemilik dari perusahaan ini adalah Bapak Efendi.

2. Bagan Organisasi dan Uraian Tugas

a. Bagan Organisasi

Setiap perusahaan membutuhkan bagan organisasi yang teratur dan terkoordinir. Dengan adanya bagan organisasi ini, akan terlihat masing-masing bagian yang disertai tugas dan kewenangannya, sehingga bagi perusahaan yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan efektif. Dengan pengorganisasian yang baik maka segala sesuatu yang telah ditetapkan, direncanakan oleh perusahaan tercapai secara maksimal. Bagan organisasi yang ditetapkan oleh Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang dapat dilihat pada struktur organisasi, berikut ini:



Sumber : Data HRD Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang, Tahun 2016

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang

b. Uraian Tugas

Dalam melaksanakan kegiatan utamanya, Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang menggunakan sejumlah karyawan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Hal ini dimaksudkan agar setiap bagian dapat mengetahui tugas yang harus dilaksanakan sehingga semua kegiatan dapat berjalan lancar dan akhirnya dapat mencapai target yang sudah ditetapkan perusahaan.

Untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab setiap karyawan, maka ditetapkan tata kerja sebagai berikut :

1) Kepala Bengkel (*Workshop Head*)

Tugas dan tanggung jawab:

1. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktifitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
2. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue workshop, unit entry* dan *car return* sesuai standar yang ditetapkan.
3. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
4. Mengontrol stok gudang bengkel (*parts*) sesuai dengan target *service rate*.

5. Pembinaan dan pengembangan personil bengkel.
6. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.
7. Memantau pengolahan limbah cair, padat dan gas di bengkel.

2) *Service Advistor*

Tugas dan tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan. Membuat PKB dengan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
2. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
3. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
4. Membuat PKB (Perintah Kerja Bengkel).
5. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
6. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.

7. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan PKB.
8. Melakukan *test drive* dan memeriksa kendaraan parts bekas di dalam kendaraan.
9. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut *parts* bekas sesuai dengan form pemeriksaan kendaraan.
10. Melakukan *follow up* dengan pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.
11. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan/perbaikan.
12. Mengisi data account number untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

3) Administrasi Servis

Tugas dan tanggung jawab:

1. Mencetak kontrak kerja untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui kepala bengkel.
2. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
3. Melakukan administrasi *Account Receivables* (AR).
4. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.

5. Membantu melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit.

4) Kepala Regu (*Foreman*)

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Mengembangkan menganalisa PKB dari *Service Advisor* untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
2. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan *flate rate* yang ditetapkan.
3. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik dengan menjelaskan cara "*Trouble Shooting*".
4. Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan *tools*.
5. Membuat laporan berkala mengenai *job return, problem* yang dihadapi untuk diserahkan pada atasannya.
6. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
7. Menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.
8. Melakukan *test drive* terhadap kendaraan yang telah sesuai diperbaiki.

5) Mekanik

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Mengerjakan perbaikan/ perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
 2. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja pada kertas kerja atau check sheet yang berlaku untuk menentukan *flate rate*.
 3. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada *foreman/kru* untuk ditindak lanjuti.
 4. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada kepala regu/*foreman* untuk diperiksa.
 5. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.
- 6) *Partman*

Tugas dan Tanggung jawab:

1. Melakukan order *parts* ke sub depo atau TAM, baik untuk keperluan gudang parts maupun parts pesanan *indirect*.
2. Melakukan *follow-up* atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan next internal customer.
3. Mencatat order atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan *follow-up* kepada next internal customer atas kondisi order tersebut.

4. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
5. Menginformasikan kepada next internal customer apabila parts yang dipesen telah tersedia.

7) Kasir

Tugas dan tanggung jawab:

1. Menjalankan proses pembayaran servis.
2. Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
3. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

8) SRO (*Service Representative Officer*)

Tugas dan tanggung jawab:

1. Melakukan percakapan dengan konsumen melalui telepon atau secara langsung untuk memberikan informasi mengenai servis, mengkonfirmasi *booking service* atau mencatat detail komplain.
2. Memastikan kebersihan ruang tunggu bengkel selama jam kerja berlangsung.
3. Menyiapkan snack dan minuman untuk konsumen yang servis.
4. Melakukan follow up menanyakan kepuasan konsumen setelah servis di bengkel.
5. Melakukan *reminder service* atau mengingatkan konsumen waktu untuk servis mobil sesuai batas waktu servis berkala.

9) *Finishing*

Tugas dan tanggung jawab:

1. Memcuci kendaraan setelah servis
2. Menyemir ban mobil agar terlihat bersih setelah diservis.
3. Memvakum karpet dalam mobil.

B. Deskriptif Data Peneliti

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki karakteristik berbeda-beda yaitu berdasarkan jenis kelamin dan usia. Setelah melakukan penyebaran kuesioner maka peneliti memperoleh gambaran atau karakteristik responden pelanggan. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud maka akan disajikan dalam tabel mengenai jumlah responden seperti di bawah ini.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	70	70,0	70,0	70,0
	Perempuan	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Dari data tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa pelanggan Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang yang menjadi

responden terdiri dari 70 orang pria dengan persentase 70,0 % dan perempuan sebanyak 30 orang dengan angka persentase 30,0%. Pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, lebih banyak yang mendominasi laki-laki, karena laki-laki cenderung lebih suka mengendarai kendaraan beroda empat dan dikarenakan untuk kebutuhan alat transportasi pribadi.

b. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	10	10,0	10,0	10,0
21 s/d 30 tahun	41	41,0	41,0	51,0
31 s/d 40 tahun	34	34,0	34,0	85,0
41 s/d 50 tahun	13	13,0	13,0	98,0
> 50 tahun	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 22, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.2 di atas, responden yang berusia <20 tahun adalah sebanyak 10 orang atau 10%, 21-30 tahun adalah sebanyak 41 orang atau 41 %, 31-40 tahun adalah sebanyak 34 orang atau 34%, 41-50 tahun adalah sebanyak 13 orang atau 13% dan >50 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 2%.

C. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Dalam menganalisa, penulis

menggunakan analisa deskriptif dan sesuai dengan tujuan analisis deskriptif yaitu untuk memberikan gambaran mengenai hasil penelitian, bagaimana karakteristik subyek penelitian sehubungan dengan variabel-variabel yang diteliti. Sebelum dilakukan analisis terlebih dahulu dilakukan pembobotan terhadap skor masing-masing variabel dengan memberikan skor total dengan jumlah item dari variabel yang dibobot, melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan peneliti untuk mendapatkan jawaban responden dibuat dalam bentuk kuisioner.

Adapun data pernyataan-pernyataan pada masing-masing variabel dan total responden yang menjawab dengan metode *Likert*, dimana pernyataan mengandung 5 alternatif jawaban dengan rentang skala dari setiap variabel yang diukur dapat ditetapkan interval untuk memberikan interpretasi. Data disajikan dalam tabel dengan dibantu pengolahan SPSS sebagai berikut:

1. Penilaian Responden Pada Variable Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan (X) merupakan variabel independen. Untuk mengetahui hasil dari penelitian. Berdasarkan tanggapan responden diperoleh jawaban yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Penilaian Responden Terhadap Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	Tanggapan					JUMLAH	TOTAL	RATA-RATA
	1	2	3	4	5			
	STS	TS	KS	S	SS			
Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti F isik)								
Petugas bengkel berpakaian rapih dan mengenakan atribut safety sesuai SOP.	0	5	29	45	21	100	382	3,82
Peralatan penunjang (alat bantu pelayanan) yang digunakan serba canggih.	0	3	30	47	20	100	384	3,84
Lingkungan dan area bengkel selalu terjaga kebersihannya.	0	3	35	48	14	100	373	3,73
Total Skor Indikator <i>Tangibles</i>	0	11	94	140	55	300	1139	
%	0%	4%	31%	47%	18%	100%		3,80
Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)								
Petugas memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan.	0	5	33	40	22	100	379	3,79
Apa yang diberikan oleh bengkel tidak pernah mengelabui pelanggannya.	0	1	29	45	25	100	394	3,94
Petugas selalu memberikan informasi yang benar, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pelanggan.	0	1	31	45	23	100	390	3,90
Total Skor Indikator <i>Reliability</i>	0	7	93	130	70	300	1163	
%	0%	2%	31%	43%	23%	100%		3,88
Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)								
Petugas selalu tanggap akan pelayanan pada anda.	0	1	23	55	21	100	396	3,96
Petugas selalu memberikan respon yang cepat baik terhadap keluhan ya ng disampaikan pelanggan.	0	1	33	41	25	100	390	3,90
Total Skor <i>Responsiveness</i>	0	2	56	96	46	200	786	
%	0%	1%	28%	48%	23%	100%		3,93
Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)								
Perusahaan berkomitmen dalam pelayanan dan penyerahan barang sesuai dengan waktunya.	0	1	33	41	25	100	390	3,90

Perusahaan memberikan garansi bahwa barang yang diproduksi sesuai dengan pesanan anda.	0	3	39	39	19	100	374	3,74
Total Skor Assurance	0	4	72	80	44	200	764	
%	0%	2%	36%	40%	22%	100%		3,82
Indikator Empathy (Empati)								
Petugas sigap dan mudah mengerti apa yang menjadi keinginan anda.	0	2	22	46	30	100	404	4,04
Petugas menanggapi dengan baik dan memberikan perhatian dalam kunjungan dan kebutuhan anda.	0	0	18	50	32	100	414	4,14
Total Skor Assurance	0	2	40	96	62	200	818	
%	0%	1%	20%	48%	31%	100%		4,09
Total	0	26	355	542	277	1200	4670	
%	0,00%	2,17%	29,58%	45,17%	23,08%	100%	Rata2	3,90

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diperoleh nilai rata-rata skor 3,90 masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah dipersepsikan baik oleh pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan oleh petugas sigap dan mudah mengerti apa yang diinginkan pelanggan, petugas memberikan perhatian dalam kebutuhan pelanggan, petugas tanggap dalam melayani pelanggan dan apa yang diberikan oleh bengkel tidak pernah mengelabui pelanggan.

2. Penilaian Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan (Y) merupakan variabel dependen. Untuk mengetahui hasil dari penelitian, maka penulis memberikan kuisioner kepada 100 responden yaitu para pelanggan service di Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang yang terdapat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Penilaian Respdn Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	Tanggapan					JUMLAH	TOTAL	RATA-RATA
	1	2	3	4	5			
	STS	TS	KS	S	SS			
Memenuhi Harapan								
Anda merasa bahwa Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang berupaya memenuhi keinginan anda dengan memahami dan memberikan prioritas terhadap permintaan yang mendadak.	0	0	20	57	23	100	403	4,03
Dengan kinerja yang selama ini ditunjukkan oleh bengkel, membuat rasa nyaman.	0	1	29	46	24	100	393	3,93
Kebijakan bengkel, dapat memprioritaskan permintaan yang harus dikerjakan.	0	1	41	38	20	100	377	3,77
Total Skor Indikator Tangibles	0	2	90	141	67	300	1173	
%	0%	1%	30%	47%	22%	100%		3,91
Memenuhi Kebutuhan								
Petugas bengkel selalu menanyakan dan menjawab kebutuhan anda.	0	1	23	43	33	100	408	4,08
Perusahaan dapat memenuhi janjinya dalam ketepatan pengadaan sparepart yang anda butuhkan.	0	1	37	45	17	100	378	3,78
Perusahaan memiliki ketepatan dalam memberikan estimasi harga dan waktu pengerjaan.	0	0	23	50	27	100	404	4,04
Total Skor Indikator Reliability	0	2	83	138	77	300	1190	
%	0%	1%	28%	46%	26%	100%		3,97
Setia Pada Produk Perusahaan								
Anda berkomitmen untuk tidak melakukan service di Bengkel Suzuki lain.	0	2	19	45	34	100	411	4,11
Kualitas yang dikenal baik, membuat Anda sulit untuk beralih ke bengkel lain.	0	0	32	47	21	100	389	3,89
Total Skor Responsiveness	0	2	51	92	55	200	800	
%	0%	1%	26%	46%	28%	100%		4,00
Merekomendasikan								
Anda merekomendasikan untuk membeli sparepart yang original di Bengkel Suzuki Suzuki Dwiperkasa Pamulang.	0	0	28	54	18	100	390	3,90
Anda akan merekomendasikan pelayanan service di Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang kepada rekan-rekan.	0	0	20	53	27	100	407	4,07
Total Skor Assurance	0	0	48	107	45	200	797	
%	0%	0%	24%	54%	23%	100%		3,99
Menawarkan Gagasan dan Ide								

Mengenai kondisi pasar yang update, Anda bersedia memberikan masukan yang positif tentang apa yang dibutuhkan pasar	0	0	22	47	31	100	409	4,09
Demi memenuhi keinginan pasar, Anda bersedia memberikan ide dalam pengembangan inovasi bengkel.	0	0	25	43	32	100	407	4,07
Total Skor Assurance	0	0	47	90	63	200	816	
%	0%	0%	24%	45%	32%	100%		4,08
Total	0	6	319	568	307	1200	4776	
%	0,00%	0,50%	26,58%	47,33%	25,58%	100%	Rata2	3,98

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diperoleh nilai rata-rata skor 3,98 masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah dipersepsikan baik oleh pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan oleh pelanggan berkomitmen untuk tidak melakukan service di bengkel lain, pelanggan merekomendasikan pelayanan service kepada rekan-rekan, pelanggan bersedia memberikan masukan yang positif tentang apa yang dibutuhkan pasar, dan petugas bengkel selalu menanyakan dan menjawab kebutuhan pelanggan.

D. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa semua butir pertanyaan yang ditetapkan benar-benar memberikan data yang akurat, sehingga bisa dipergunakan untuk memperoleh gambaran dari obyek yang diteliti secara riil sehingga butir pertanyaan yang digunakan dapat diketahui valid atau tidak, dalam arti dapat dipergunakan atau

tidak. Untuk mengolah uji validitas, tiap butir pertanyaan, dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dalam penelitian ini dengan 100 responden adalah 0,165 dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,1$ (10%). Adapun kriteria validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.
- 2) Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) dan nilai r negatif, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

a. Pengujian Validitas Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berikut ini hasil pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X) yang diolah dengan program SPSS versi 22, terlihat pada tabel bawah ini:

Tabel 4.5
Pengujian Validitas Instrumen Pertanyaan Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
1. Penampilan karyawan rapih dan memakai atribut safety	0.366	0.165	Valid
2. Peralatan penunjang lengkap	0.518	0.165	Valid
3. Area Bengkel bersih	0.497	0.165	Valid
4. Pelayanan petugas selalu baik	0.582	0.165	Valid
5. Tidak mengelabui pelanggan	0.270	0.165	Valid
6. Ketepatan informasi	0.492	0.165	Valid
7. Ketanggapan pelayanan	0.369	0.165	Valid
8. Kecepatan merespon complain	0.586	0.165	Valid
9. Pelayanan tepat waktu	0.586	0.165	Valid
10. Jaminan produk sesuai ukuran	0.477	0.165	Valid
11. Petugas mudah mengerti	0.211	0.165	Valid
12. Memberikan perhatian	0.320	0.165	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Dari data tabel 4.5 di atas, variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai *r hitung* lebih besar dari 0,165 atau ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka semua item dinyatakan valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

b. Pengujian Validitas Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berikut ini hasil pengujian uji validitas untuk Variabel Kepuasan pelanggan (Y) yang diolah dengan program SPSS versi 22, terlihat pada tabel bawah ini:

Tabel 4.6
Pengujian Validitas Instrumen Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
1. Dapat memenuhi keinginan	0.427	0.165	Valid
2. Memberikan rasa nyaman	0.619	0.165	Valid
3. Memprioritaskan permintaan	0.322	0.165	Valid
4. Dapat memenuhi kebutuhan	0.626	0.165	Valid
5. Ketepatan pengadaan barang	0.494	0.165	Valid
6 Ketepatan estimasi waktu pekerjaan	0.461	0.165	Valid
7. Tidak berniat membeli yang lain	0.521	0.165	Valid
8. Susah tergantikan	0.338	0.165	Valid
9. Merekomendasikan pembelian sparepart	0.273	0.165	Valid
10. Merekomendasikan ke orang lain	0.365	0.165	Valid
11. Memberikan masukan	0.525	0.165	Valid
12. Mendorong inovasi produk	0.452	0.165	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016.

Dari data tabel 4.6 di atas, variabel kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai *r hitung* lebih besar dari 0,165 atau ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka semua item pernyataan dinyatakan valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji suatu kuesioner handal atau tidak. Adapun kriteria pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai Chronbath Alpha. Dijelaskan Imam Ghozali (2013:238) bahwa, “Formula statistika yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah uji *Statistic Cronbach Alpha* > 0,30.”

Pendapat diatas diperkuat oleh J. Supranto dan Nandan Limakrisna (2013:149), menjelaskan bahwa ada berapa buku yang menggunakan batas nilai reliabilitas diatas 0,60. Tetapi ada juga yang menentukan nilai reliabilitas diatas 0,70. Batas keduanya diakui dan bisa diterima. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengacu kepada kedua pendapat diatas, maka penulis menetapkan nilai standar sebesar 0,60. Sehingga nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 masuk katagori reliable. Taraf signifikansi yang dipakai adalah 0,1 (10%). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	12

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan table 4.7 di atas, semua item pertanyaan variable kualitas pelayanan dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai

Cronbach Alpha > 0,60. Dengan demikian semua konsep pengukur dari kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada tabel 4.8, sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.650	12

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas, semua item pernyataan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian semua kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas kedua variabel dirangkum dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Kedua Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Kualitas pelayanan	0,624	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,650	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan table 4.9 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan kata lain bahwa seluruh pernyataan pada penelitian ini

memiliki tingkat kehandalan yang baik dan dapat digunakan dalam analisis pada penelitian ini.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sebelum dilakukan uji regresi, maka terlebih dahulu akan disajikan hasil olahan data regresi dengan menggunakan program SPSS versi 22 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10
Hasil Pengolahan Data Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	20.272	3.678		.000
	Kualitas Pelayanan	.589	.078	.604	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier sederhana pada tabel 4.10 di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 20,272 + 0,589x$$

Dari persamaan tersebut kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan positif itu dapat dilihat nilai b yang bernilai positif. Hubungan positif tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan sejalan dengan perubahan kepuasan pelanggan. Persamaan di atas dapat dijelaskan :

- a. Nilai konstanta sebesar 20,272 diartikan bahwa jika kualitas pelayanan tidak dipertimbangkan atau ($X = 0$) maka kepuasan pelanggan bernilai hanya mencapai sebesar 20,272%.
- b. Nilai koefisien regresi bernilai positif, hal ini menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Artinya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang.

4. Analisis Koefisien Kolerasi

Analisa koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel dalam menganalisa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 22, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Pengolahan Data Koefisien Korelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.604 ^a	.365	.358	3.18835	1.656

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.11 di atas diperoleh koefisien korelasinya adalah sebesar 0,604 dan sesuai ketentuan antara

kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

5. Analisis Koefisien Determinasi (*R Square*)

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui persentase kekuatan hubungan antar variabel. Determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus : $KD = r^2 \times 100 \%$. Berikut ini perhitungan koefisien determinasi yang diolah dengan program SPSS versi 22, terlihat pada tabel bawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Pengolahan Data Koefisien Determinasi (Kd)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.604 ^a	.365	.358	3.18835	1.656

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.12 di atas dengan analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,365, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 36% sedangkan sisanya sebesar 64% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Pengujian Hipotesis / Uji t

Menentukan rumusan hipotesisnya adalah :

$H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang.

Sedangkan untuk mengetahui hipotesis ditolak atau diterima, maka dilakukan ketentuan untuk uji t yaitu :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Untuk menentukan nilai t_{hitung} , maka dihitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Untuk selanjutnya dalam menentukan besarnya nilai t_{tabel} maka dicari dengan menggunakan rumus berikut ini :

$$\text{Tarif nyata} = 10\% (0,1)$$

$$\text{Derajat kebebasan (dk)} = n - 2$$

$$= 100 - 2 = 98$$

$$t_{tabel} (0,1 ; 98) = 1,6606$$

Tabel 4.13
Hasil Pengolahan Data Pengujian Hipotesis/Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.272	3.678		5.511	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.078	.604	7.501	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22, tahun 2018

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.17 di atas diperoleh nilai

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,501 > 1,6606)$, maka dapat dikatakan positif. Artinya

H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan

antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel

Suzuki Dwiperkasa Pamulang.