



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Yang Menservise Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor
Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Arvines Hendra Yanto

2014320091

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Yang Menservise Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor
Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Arvines Hendra Yanto

2014320091

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M,

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Arvines Hendra Yanto
Nomor Pokok : 2014320091
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 26 Juni 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T :

Sekretaris

James Rianto Situmorang, Drs., M.M :

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M :

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Nama : Arvines Hendra Yanto
NPM : 2014320091
Jurusan Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor Di
Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 21 Juni 2018



Arvines Hendra Yanto

ABSTRAK

Nama : Arvines Hendra Yanto
NPM : 2014320091
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung

Bisnis Bengkel merupakan salah satu bisnis yang digemari oleh pelaku bisnis di Kota Bandung. Permintaan kebutuhan service motor semakin meningkat setiap tahunnya dikarenakan jumlah sepeda motor yang turut bertambah. Usaha yang dapat dilakukan pebisnis bengkel motor yakni memberikan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan merasa memuaskan dan memutuskan untuk datang kembali ke bengkel tersebut. Yonk Jaya Motor merupakan salah satu bengkel motor di Kota Bandung yang ingin meningkatkan kualitas pelayannya sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung. Di mana variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan (Y). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif, menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung, dan hasilnya akan diolah sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan.

Berdasarkan analisis data statistik yang telah ditelaah diolah menggunakan *Software SPSS 24.0 for Windows*, diperoleh hasil bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan kedua reliabel. Pada pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} (7,456) > t_{tabel} (1,985)$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 36,2% terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan sebanyak 63,8% yang menjadi lebihnya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh factor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Diperoleh kesimpulan berdasarkan tabel tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan di bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung berdasarkan garis kontinum termasuk kategori baik, untuk loyalitas pelanggan pada Yonk Jaya Motor Kota Bandung berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Dari tabel peringkat dengan pernyataan yang memiliki skor paling rendah, penulis menyarankan kepada pihak bengkel Yonk Jaya Motor agar mewajibkan seluruh montir Bengkel Yonk Jaya Motor untuk selalu menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang dan lebih intensif dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan yang lainnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, bengkel Yonk Jaya Motor

ABSTRACT

Name: Arvines Hendra Yanto

NPM: 2014320091

Title: *Analysis The Influence of Service Quality on Customer Loyalty Which is Service Motor At Yonk Jaya Motor Workshop Bandung City*

Workshop Business is the most popular business for business people in Bandung City. The demand of service motor more increasing associated with activity of each human being every year due to the number of motorcycles. Effort that can be done by workshop motor businessman is to provide good service so the customers feel satisfied and decided to come back to the workshop. Yonk Jaya Motor is one of the motor shop in Bandung City who want to improve the quality for increase customer loyalty.

This research has a purpose to measure how much the influence of service quality on customer loyalty at Yonk Jaya Motor City Bandung. Wherein the independent variabel is Service Quality (X) and the dependent variabel is Customer Loyalty (Y). The type of this research is explanatory research with quantitative analysis, using survei method by distributing questionnaires to 100 respondents which is the customers of Yonk Jaya Motor workshop in Bandung, and the result will be processed according to data analysis techniques used.

Based on the analysis of statistical data that have been processed using SPSS 24.0 for Windows Software, the results obtained that the indicators in this study are valid and both variabels are reliable. On hypothesis testing obtained $t_{count} (7,456) > t_{tabel} (1,985)$, that there is a significant influence between the quality of service to customer loyalty. Service quality variabel contributed 36,2% influence to customer loyalty variabel, while the remaining 63,8% is the major contribution of influence given by other factor not examined by the author.

Obtained conclusions based on respondents tabel that the service quality in the workshop Yonk Jaya Motor Bandung on the continuum line included in the good category, for customer loyalty at Yonk Jaya Motor Bandung based on the continuum line included in good category. From the ranking tabel with the lowest score statement, the authors suggest toward Yonk Jaya Motor part to require all emplyees Yonk Jaya Motor for always welcome customers who come with a welcome greeting and more intensive in paying attention to other needs of customers.

Keywords: service quality, customer loyalty, Yonk Jaya Motor workshop

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, limpahan rahmat-Nya dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (Strata 1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan guna mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan .

4. Ibu Dr .Margaretha Banowati Talim, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

5. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan berbagai ilmu bermanfaat bagi penulis.

6. Seluruh Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membantu penulis selama proses perkuliahan .

7. Pihak Yonk Jaya Motor sebagai objek penelitian dalam skripsi ini. Terima kasih kepada Bapak Ricky atas kesediannya untuk memperbolehkan penulis melakukan penelitian di Yonk Jaya Motor .Terima kasih juga atas informasi dan pengetahuan yang baik selama penyusunan skripsi ini.

8. Orang tua penulis ,Bapak Hendra Yanto dan Ibu Yenny yang tidak pernah lelah memberikan nasehat, motivasi ,dukungan, dan bantuan hingga penulis tetap semangat dalam kuliah dan mengerjakan skripsi.

9. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan tahun 2014.

10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberi kesan yang baik kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, pihak perusahaan, pembaca, dan pihak lain yang membutuhkan, serta untuk menjadi tambahan referensi akademis Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis,

Arvines Hendra Yanto

Daftar Isi

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSATAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.2 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	9
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.4 Loyalis pelanggan	13
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
2.4.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	14
2.4.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	16
2.5 Hipotesis Penelitian	177
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu	188
BAB III	21
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Model Penelitian	22

3.4 Operasional Variabel	23
3.4.1 Skala Pengukuran	266
3.5 Populasi dan Sampel	277
3.5.1 Populasi	277
3.5.2 Sampel	27
3.6 Teknik Penentuan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Realibilitas	312
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	333
3.7.3.1 Uji Normalitas	333
3.7.3.2 Uji Heteroskedatisitas	334
3.7.4 Analisis Regresi Sederhana	344
3.7.5 Analisis Korelasi	355
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi	366
3.7.7 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV	40
Profil Perusahaan	40
4.1 Sejarah Singkat	40
4.2 Visi & Misi	430
4.3 Struktur Organisasi	44
4.4 Uraian Tugas	45
4.5 Daftar servise Yonk Jaya Motor	46
BAB V	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	48
5.1.1 Uji Validitas	49
5.1.2 Uji Realibilitas	51
5.2 Analisis Deskriptif Data Responden	51
5.2.1 Jenis Kelamin Responden	52
5.2.2 Usia Reponden	53
5.2.3 Pekerjaan Responden	54
5.2.4 Penghasilan perbulan	55
5.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	55

5.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
5.3.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Reliabilitas.....	57
5.3.1.2 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas	61
5.3.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	63
5.3.1.4 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap	68
5.3.1.5 Tanggapan Responden Dimensi Jamina.....	70
5.3.1.6 Garis Kontinum Dimensi Jabatan.....	76
5.3.1.7 Tanggapan Responden Dimensi Empat.....	80
5.3.1.8 Garis Kontinum Dimensi Empati.....	82
5.3.1.9 Tanggapan Responden Dimensi Empati Bukti Fisik.....	93
5.3.1.10 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Bukti Fisik.....	95
5.3.1.11 Garis Kontinum Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.	102
5.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.	95
5.3.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	
Garis Kontinum Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	102
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	104
5.4.1 Uji Normalitas Data	104
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	105
5.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan(Y)	106
5.5.1 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	106
5.5.2 Analisis Korelasi Pearson Product Moment	108
5.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	109
5.5.4 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	110
KESIMPULAN DAN SARAN	11212
6.1 Kesimpulan.....	11212
6.1.1 Perhitungan statistik.....	11212
6.2 Tanggapan Responden.....	11313
6.3 Loyalitas	11414
6.4 Saran	11515
DAFTAR PUSTAKA.....	11717

DAFTAR LAMPIRAN	11919
------------------------------	-------

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis pada tahun 2016.....	2
Tabel 1.2 Alasan orang menservice motor berdasarkan faktor kualitas pelayanan.....	3
Tabel 1.3 Jumlah kunjungan pelanggan ke bengkel 2 tahun terakhir	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel	24
Tabel 3.2 Skala Kategori Tanggapan Responden.....	27
Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	36
Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	49
Tabel 5.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Tabel 5.3 Hasil uji Relibilitas Kuesioner Penelitian	51
Tabel 5.4 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 5.5 Usia Responden	53
Tabel 5.6 Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 5.7 Penghasilan Perbulan Responden	54
Tabel 5.8 Kategori Rata-Rata Skor Jawaban Responden.....	56
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Service motor memiliki acuan menservice dengan standar yang baik.....	57
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Yonk Jaya Motor memiliki jadwal buka & tutup tepat waktu.....	58
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Yonk Jaya Motor memiliki jadwal buka & tutup tepat waktu	59
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Montir mampu menjelaskan service/jasa yang dikerjakan.....	60
Tabel 5.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Realibilitas.....	61
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Montir langsung melayani pelanggan yang datang.....	64
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Montir langsung datang ketika dipanggil oleh pelanggan	65
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Montir menservice motor dengan cepat....	66
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Montir menjawab pertanyaan/keluhan pelanggan dengan segera	67
Tabel 5.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap	68
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Yonk Jaya Motor menjamin bahwa service yang ada sesuai dengan apa yang ditawarkan	71
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Jasa yang diterima pelanggan sesuai dengan jasa yang dicatat oleh Admin	72
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Motor yang ada keluhan bisa diservice kembali jika konsumen merasa motor belum baik.....	73
Tabel 5.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaminan.....	74
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Montir menanyakan keluhan pelanggan...	77
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Montir bersikap ramah	78
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Montir menanyakan masalah pelanggan lainnya.....	79
Tabel 5.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati	80

Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Yonk Jaya Motor memiliki ruang tunggu yang nyaman	83
Tabel 5.28 Tanggapan Responden Mengenai Yonk Jaya Motor memiliki perlengkapan yang canggih	84
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Montir menggunakan seragam yang rapih	85
Tabel 5.30 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaminan.....	86
Tabel 5.31 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pertanyaan	88
Tabel 5.32 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat	91
Tabel 5.33 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan datang kembali ke Yonk Jaya Motor untuk mensevice motor	95
Tabel 5.34 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan merekomendasikan Yonk Jaya Motor kepada orang lain	96
Tabel 5.35 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan menyampaikan hal-hal positif mengenai jasa yang ditawarkan kepada orang lain	97
Tabel 5.36 Tanggapan Responden Mengenai Saya tidak bersedia untuk berpindah dari Yonk Jaya Motor ke bengkel motor sejenis lainnya	98
Tabel 5.37 Tanggapan Responden Mengenai Saya tidak bersedia untuk berpindah dari Yonk Jaya Motor ke bengkel motor sejenis lainnya.....	99
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Mengenai Jika saya akan menservice motor kembali,saya akan menempatkan Yonk Jaya Motor sebagai pilihan utama saya	100
Tabel 5.39 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Sesuai Urutan Pernyataan.....	101
Tabel 5.40 Uji Glejser.....	106
Tabel 5.41 Nilai Koefisien Regresion.....	107
Tabel 5.42 Nilai Koefisien Korelasi Pearson Product Moment	108
Tabel 5.43 Koefisien dan Taksirannya	109
Tabel 5.44 Analisis Koefisien Determinasi	110
Tabel 5.45 Uji Hipotesis	110

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Definisi dari Masing-Msing Jenis Loyalitas Pelanggan.....	14
Gambar 3.1 Model Penelitian	22
Gambar 4.1 Suasana Bengkel Yonk Jaya Motor	41
Gambar 4. 2 Suasana Bengkel Yonk Jaya Motor	42
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	63
Gambar 5.6 Garis Konstinum Dimensi Daya Tanggap	70
Gambar 5.7 Garis Kontinum Dimensi Jabatan	76
Gambar 5.8 Garis Kontinum Dimensi Empati.....	82
Gambar 5.9 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik	87
Gambar 5.10 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	94
Gambar 5.11 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	10303
Gambar 5.12 Kurva Two Tailed Uji Hipotesis Parsial	11011

Daftar Lampiran

Lampiran 1 . Profil Responden dan Kuesioner	11919
Lampiran 2 . Output SPSS	12222
Lampiran 3. T.tabel.....	12626
Lampiran 4. Tabel Ordinal.....	13232
Lampiran 5 . Tabel Interval	14444

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era *modern* ini, masyarakat dituntut dapat melakukan mobilitas sehari-hari dengan sangat cepat . Hal tersebut dikarenakan semakin meningkatnya kegiatan yang harus dilakukan setiap orang. Dimulai dari sekolah, kuliah, dan bekerja. Oleh karena itu, kebutuhan oleh masyarakat akan sarana transportasi juga semakin meningkat setiap tahunnya. Melihat keadaan transportasi di Negara Indonesia yang cukup padat, sepeda motor menjadi sarana kebutuhan alat transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena kondisi lalu lintas sekarang yang macet, pengendara motor tentunya dapat lebih cepat sampai tujuan.

Dalam tempo waktu tertentu, motor yang terus menerus digunakan, tentunya akan membutuhkan perawatan dengan cara menservice motornya di bengkel. Dilihat dari jumlah kendaraan bermotor di Indonesia berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2016 mencapai 129,28 juta unit, dari angka tersebut yang paling banyak adalah sepeda motor dengan jumlah 105,15 juta unit. Diikuti dengan mobil penumpang 14,58 juta unit, kemudian dengan mobil barang 7,0 juta unit, serta bis dengan jumlah 2,4 juta unit dari total keseluruhan.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis pada tahun 2016

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit) 2016
Mobil Penumpang	14,58
Mobil Bis	2,4
Mobil Barang	7,0
Sepeda Motor	105,15
Jumlah	129,28

Sumber :Databoks,Kadata Indonesia,2016

Dilihat dari jumlah sepeda motor pada tahun 2016 mengindikasikan minat pengendara motor di Indonesia untuk melakukan perawatan motor dengan menservice motornya sangat tinggi. Dari jumlah sepeda motor di atas, merek sepeda motor yang paling banyak jumlah diantara merek motor lainnya di Indonesia diantaranya adalah Honda, Yamaha, Kawasaki dan Suzuki. Tentu setiap sepeda motor membutuhkan perawatan berkala agar dapat terus beroperasi dengan baik. Tanpa perawatan secara rutin dengan menservice motornya secara berkala akan mengurangi keamanan dan kenyamanan sepeda motor tersebut saat digunakan.

Seiring berjalannya waktu pemakaian motor secara berkala tentunya diperlukan perawatan, disinilah bermunculan bengkel motor dalam menjawab kebutuhan pengendara motor membuat yang kini telah bertebaran ke seluruh

wilayah. Sehingga oleh karena hal tersebut konsumen dapat memilih menservice motornya di bengkel pribadi langganannya dengan harapan dapat mengeluarkan performa motor yang jauh lebih baik. Yonk Jaya Motor merupakan salah satu bengkel di Bandung yang terletak di Jalan Ahmad Yani no.640. Yonk Jaya Motor sudah beroperasi sejak tahun 1994 dan menjadi bengkel umum. Yonk Jaya Motor menyediakan pelayanan service motor umum untuk meningkatkan performa motor.

Berdasarkan gejala tersebut, penulis melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan sebagai acuan kepada 50 orang pengguna sepeda motor yang pernah menggunakan jasa pelanggan Yonk Jaya Motor. Berikut hasil merupakan rekapitulasi hasil wawancara tersebut:

Tabel 1.2
Alasan orang menservice motor berdasarkan faktor kualitas pelayanan

No	Alasan orang menservice motor berdasarkan faktor kualitas pelayanan	Jumlah
1	Montir mau mendengarkan keluhan	12
2	Jaminan garansi hasil perbaikan yang kurang maksimal	10
3	Montir bersikap ramah kepada pengunjung	7
4	Waktu mengantri <i>service</i> cepat	5
5	Montir terampil	5
6	Cepat dalam menganggapi keluhan permintaan	5
7	Waktu pengerjaan cepat	3

8	Peralatan untuk menservice canggih (alat injeksi)	3
JUMLAH		50

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 alasan orang meminta pelayanan motor dengan faktor jumlah yang tinggi dikarenakan montir mau mendengarkan keluhan dan adanya jaminan garansi hasil perbaikan yang kurang maksimal dimana ketika pelanggan Yonk Jaya Motor hendak menyuarkan keluhan atas motor yang dikendarakan montir mau mendengar keluhan langsung dari pelanggan Yonk Jaya Motor. Yang kedua adanya jaminan garansi hasil perbaikan yang kurang maksimal ketika motor yang digunakan hasil setingan kurang maksimal, serta montir dituntut untuk bersikap ramah kepada pengunjung Yonk Jaya Motor dengan senyuman dan sapaan yang diberikan

Tabel 1.3
Jumlah kunjungan pelanggan ke bengkel 2 tahun terakhir

No	Rentang	Jumlah
1	< 5	5
2	5 - 10	15
3	>10	30

Sumber : Hasil Wawancara, 2018

Dari tabel 1.3 jumlah pelanggan 2 tahun terakhir yang melakukan service di atas 10 kali sebanyak 30 orang dari 50 orang responden secara keseluruhan. Sehingga dari tabel 1.3 dapat dijelaskan setiap 2 bulan sekali pelanggan Yonk

Jaya Motor melakukan service ulang baik untuk pemeriksaan ataupun keluhan motor yang dirasakan di bengkel Yonk Jaya Motor

Berdasarkan hasil tabel dari 1.2 tersebut, penulis melihat alasan orang menservice motor di bengkel Yonk Jaya Motor yang menjadikan pelanggan menjadi loyal, terbanyak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Alasan 50 orang yang merasa loyal dapat dikelompokkan ke dalam dimensi kualitas pelayanan seperti adanya peralatan untuk menservice canggih, adanya alat injeksi yang termasuk ke dalam dimensi *tangible*, waktu mengantri service cepat dan owner mau mendengar keluhan masuk ke dalam dimensi *responsibility*, montir terampil dan waktu pengerjaan cepat ke dalam dimensi *realibility*, owner bersikap ramah kepada pengunjung masuk ke dalam dimensi *emphaty*, cepat dalam menanggapi keluhan permintaan masuk ke dalam dimensi *responsive*, jaminan garansi hasil perbaikan yang kurang maksimal masuk ke dalam dimensi *assurance*

Servisenya yang memuaskan menjadikan konsumen menjadikan mereka loyal mengakibatkan konsumen terus menerus untuk menservice motornya sekedar melakukan perawatan berkala di bengkel Yonk Jaya Motor. Jika service nya membuat konsumen menjadi merasa memuaskan yang diberikan Yonk Jaya Motor maka dapat membuat konsumen terus menservice motornya secara berkala. Dengan begitu maka terbentuklah loyalitas pelanggan.

Saat ini, berdasarkan tabel 1.2 yang menunjukkan alasan pelanggan menservice motornya kembali dikarenakan kualitas pelayanan yang Yonk Jaya Motor berikan maka Yonk Jaya Motor diharuskan melakukan maintenance pada

aspek kualitas pelayanannya yang menyebabkan pelanggan kembali dan kembali lagi untuk menservice motornya di Yonk Jaya Motor.

Melihat aspek yang telah diuraikan diatas,mengingat hasil servisnya yang baik membuat konsumen merasa memuaskan sehingga loyalitas terjadi ,maka peneliti tertarik meneliti lebih jauh dengan melakukan penelitian yang berjudul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas,maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservice Motor di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang menservice motor di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Owner Bengkel Yonk Jaya Motor

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan Bengkel Yonk Jaya Motor ,terutama mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Menservise Motor di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung

2. Bagi penulis

Untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas dalam bidang pemasaran khususnya tentang Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan dan sebagai salah satu syarat akademik untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis S1 Universitas Khatolik Parahyangan.

3. Bagi Pihak lainnnya.

Sebagai bahan acuan bagi pihak lain khususnya tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan .

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Bengkel Yonk Jaya Motor yang berlokasi di Jl. Jend. A. Yani No.640 Bandung. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2018 sampai selesai