

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SERVQUAL* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL “ABADI SERVICE” TAMBAHREJO PRINGSEWU LAMPUNG TAHUN 2015

Oleh

Nungky Kurnia Putri

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo masih tergolong rendah hasil pengamatan pendahuluan di lokasi penelitian dapat diketahui bahwa terjadi fluktuasi pada jumlah pelanggan di tiap bulannya. Faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut antara lain adalah dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Subjek penelitian yaitu pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Dengan instrumen yang digunakan adalah angket. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk variabel bebasnya yakni Dimensi *SERVQUAL* (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅). Sedangkan variabel terikatnya adalah variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian hipotesis dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear multipel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (X_1) sebesar 11,779, kehandalan (X_2) sebesar 14,873, daya tanggap (X_3) sebesar 17,141, jaminan (X_4) sebesar 20,125, dan empati (X_5) 17,163 sebesar secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, dan juga terdapat pengaruh antara variabel dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sebesar 151,092 secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel empati (X_5) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini sebesar 0,889, yang berarti bahwa 88,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel dimensi *SERVQUAL*.

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa variabel dimensi *SERVQUAL* masih efektif digunakan sebagai sumber keberhasilan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, perlu disarankan adanya peningkatan dan perhatian terhadap faktor-faktor dari dimensi *SERVQUAL*. Dengan peningkatan kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati agar lebih berkualitas dari yang telah ada sekarang ini, sehingga dampak yang diharapkan dari pelayanan tersebut dapat tercapai secara maksimal yakni dampak positif yang berupa kepuasan pelanggan.

Kata kunci: dimensi *servqual* (*service quality*), kepuasan pelanggan, Bengkel “abadi service” tambahrejo.