

Pengaruh Harga, Kualitas Pekerjaan, Dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil Plaza Toyota Citeureup

D. Saputra, I. Efendi, M.R. Reviansyah, U. Hasan, M..Putri, W. Setiawan

Abstrak: Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk pelayanan yang dihasilkan. Kenyamanan tempat merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan nyaman atau tidaknya tempat yang ditawarkan oleh perusahaan baik dari segi fasilitas ataupun yang lain. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pekerjaan dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan servis mobil Toyota pada tahun 2020 sebanyak 100 dan diambil sampel sebanyak 50 berdasarkan metode random sampling. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga dan kenyamanan tempat tidak begitu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: harga, kualitas pekerjaan, kenyamanan tempat, kepuasan pelanggan

Abstract: Prices are all forms of monetary costs sacrificed by consumers to obtain, own, take advantage of a number of combinations of goods and services from a product. Service quality is a crucial issue for every company, regardless of the form of service it produces. The comfort of the place is everything that is related to whether or not the place offered by the company is comfortable in terms of facilities or otherwise. The aim of this research is to determine the effect of price, work quality and comfort of the place on customer satisfaction. The population of this study were 100 Toyota car service customers and 50 samples were taken based on the random sampling method. The analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that the quality of work simultaneously and partially had a significant effect on customer satisfaction, while price and comfort had no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: price, quality of work, comfort of the place, customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

Zaman globalisasi saat ini banyak kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Perubahan yang terjadi ditandai dengan adanya kemajuan teknologi, gaya hidup dan pola pikir masyarakat berkembang yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung masyarakat dituntut untuk dapat mengimbangnya[1]. Perusahaan yang ada masa kini sedang dihadapi pada sebuah kondisi persaingan ketat, hanya perusahaan yang berorientasi pada konsumen yang berhasil menarik

konsumen.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang pesat banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Akibatnya membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi untuk produsen, ini merupakan suatu ancaman karena ketika ditawarkan pada konsumen maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis. Salah satu persaingan yang sering terjadi adalah persaingan di bidang bisnis *otomotif*. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha-usaha baru maupun yang sudah sejak lama yang hadir dengan keunggulan dan kelebihan masing-masing[2].

Meningkatnya pendirian bengkel mobil di berbagai tempat mencerminkan hasil dari permintaan pasar di bidang *otomotif* juga meningkat. Pada saat ini bengkel mobil sudah menjadi bagian yang penting bagi setiap orang dikarenakan meningkatnya

D. Saputra, Mahasiswi Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: dikasaputra8tkra@gmail.com).

I. Efendi, Mahasiswa Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: ilhamefendy73@gmail.com).

M.R. Reviansyah, Mahasiswa Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: muhammadrevanrefiansyah@gmail.com).

U. Hasan, Mahasiswa Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: umarhas998@gmail.com).

M.Putri, Mahasiswa Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: maysasiptr@gmail.com).

W. Setiawan. Mahasiswa Teknik Industri. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. (email: wawansetiawan@gmail.com).

pembelian mobil setiap tahun yang mengakibatkan kehadiran bengkel merupakan suatu hal penting bagi masyarakat.

II. METODE DAN PROSEDUR

1. **Uji Validitas** Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai Corrected Item - Total Correlation pada output Cronbach Alpha) dengan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - k$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel independen[3].
2. **Uji Reliabilitas** Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi konstruk atau indikator (variabel) penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu[3].
3. **Uji Asumsi Klasik** Sebelum pengujian regresi dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal [3]. Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah data yang digunakan baik menguji apakah data terdistribusi normal atau tidak, penelitian ini menggunakan *probability plot*. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal. Apabila data yang digunakan terdistribusi normal, maka residual plots akan mengikuti garis normalitas dan berada di sekitar garis. Uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya, penelitian menggunakan *scatter plot*. Apabila titik-titik menyebar dan tidak membentuk satu pola maka tidak terdapat unsur heteroskedastisitas. Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear atau variabel independen dalam model regresi, pengujian ini dapat dilihat jika nilai VIF lebih < 10 maka tidak ada unsur multikolinieritas.
4. **Analisis Regresi Berganda** Pengujian Ter mengetahui pengaruh semua variable independent yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variable *independen*. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% nilai F ratio dari masing-masing koefisien regresi kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika F rasio $> F$ table atau $\text{prob-sig} < \alpha = 5\%$ berarti bahwa masing-masing variable *independent* berpengaruh secara positif terhadap dependen. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t) Pengujian

ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variable independen terhadap variable dependen dengan mengasumsikan bahwa variable independen lain dianggap konstan. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% nilai t hitung dari masing-masing koefisien regresi kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika t - hitung $> t$ - tabel atau $\text{prob} - \text{sig} < \alpha = 5\%$ berarti bahwa masing-masing variable independen berpengaruh secara positif terhadap variable dependen. Koefisien Determinasi (R^2) Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variable *dependen* amat terbatas [3]. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel *independent* memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable *dependen*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLAZA TOYOTA CITEUREUP Jl. Raya Mayor Oking Jaya Atmaja No.19, Karang Asem Bar., Kec. Citeureup, Bogor, Jawa Barat 16810.

Teknik Pengolahan Data

Metode dalam pengumpulan data dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan kegiatan Kuesioner yaitu cara memperoleh data dengan menyebarkan angket kepada koresponden[4]. Populasinya adalah pelanggan PT. Plaza Toyota Citeureup tahun 2020 yang berjumlah 100 sampel yang diambil sebanyak 50 data dengan menggunakan metode *random sampling*.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen:

Harga (X_1) adalah Nilai barang yang ditentukan atau dirupakan dengan uang: mobil ini sangat mahal --nya; jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai, yang harus dibayarkan untuk produk atau jasa, pada waktu tertentu dan di pasar tertentu[6].

Kualitas pekerjaan (X_2) dapat diartikan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu **pekerjaan** yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna[7].

Kenyamanan tempat (X_3) merupakan Bangunan atau ruang, memberi kenyamanan di lingkungan tempat seseorang bertempat tinggal, bekerja dan bersantai; hal ini termasuk aspek lingkungan perkotaan, misal pengambilan kota yang estetik, menyenangkan dan memberikan kenyamanan yang ditawarkan oleh lingkungan perkotaan, yang menjadi pusat informasi akomodasi, dengan cat, bahwa maknanya dikhususkan pada fungsinya bukan pada bangunannya[8].

2. Variabel Dependen

Kepuasan pelanggan (Y) merupakan ingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya[9]. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Hasil
X1.1	0,832	0,279	Valid
X1.2	0,84	0,279	Valid
X1.3	0,821	0,279	Valid
X1.4	0,785	0,279	Valid
X2.1	0,864	0,279	Valid
X2.2	0,899	0,279	Valid
X2.3	0,74	0,279	Valid
X3.1	0,769	0,279	Valid
X3.2	0,849	0,279	Valid
X3.3	0,799	0,279	Valid
X3.4	0,838	0,279	Valid
Y.1	0,916	0,279	Valid
Y.2	0,889	0,279	Valid
Y.3	0,926	0,279	Valid

Pada Tabel 1 semua butir pernyataan pada variabel X1, X2, X3, Y dikatakan valid karena nilai pada Correted Item-Total Correlation lebih besar dari r table[10].

2. Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

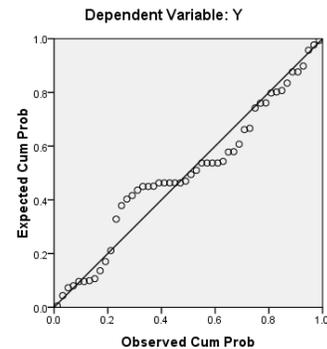
Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
X1	0,909	Reliabel
X2	0,899	Reliabel
X3	0,905	Reliabel
Y	0,950	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 semua kuesioner X1, X2, X3, Y adalah reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0,60

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

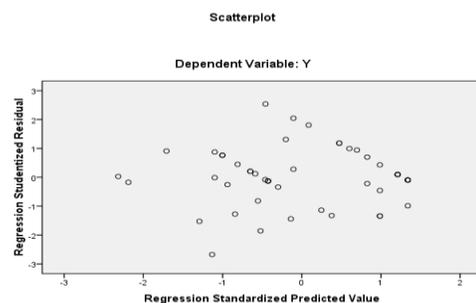
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Uji Normalitas

Model regresi memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal[8].

2. Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas tidak terdapat heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar tidak membentuk satu pola[8].

3. Multikolinieritas

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas

Variabel Bebas	VIF	Keterangan
X1	3.437	Non Multikolinieritas
X2	3.345	Non Multikolinieritas
X3	2.398	Non Multikolinieritas

Hasil uji asumsi multikolinieritas pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel bebas tidak ada unsur multikolinieritas oleh karena memiliki VIF < 10.[8]

Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t _{hitung}	Sign.	Ket
Constant	0.306			
Harga (X ₁)	0.215	1.688	0.98	Signifikan
Kualitas produk (X ₂)	0.485	3.058	0.004	Signifikan
Kualitas pelayanan (X ₃)	0.161	1.383	0.173	Signifikan
R = 0,831				
R Square = 0,693				
F _{hitung} = 34.102				
Sign. F = 0,000 t _{tabel} = 2.012 F _{tabel} = 2,80				

Berdasarkan Tabel 1.4 tersebut di atas, hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0.306 + 0.215X_1 + 0.485X_2 + 0.161X_3$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut di atas menerangkan bahwa;

Nilai konstan sebesar 0.0306 artinya jika variabel harga, kualitas pekerjaan, dan kenyamanan tempat di PT.Plaza Toyota Citeureup dianggap 0 (nol) atau diabaikan maka kepuasan pelanggan Bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup naik sebesar 0.306.

Nilai 0.215 X₁ berarti, jika variabel harga (X₁) meningkat sebesar 1 satuan, maka harga juga akan ikut meningkatkan keputusan berlangganan service sebesar 0.215 dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap tetap atau konstan. Dengan kata lain, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup.

Nilai 0.485 X₂ berarti, apabila kualitas produk (X₂) meningkat sebesar 1 satuan, maka keputusan berlangganan service juga akan turut meningkat sebesar 0.485 satuan dengan asumsi faktor lain tetap. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup.

Nilai 0.161 X₃ berarti, apabila kualitas pelayanan (X₃) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0.161 satuan dengan asumsi bahwa faktor lainnya dianggap tetap atau konstan.

Nilai R² adalah sebesar 0.904 koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yakni Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam persamaan regresi ini mempengaruhi variabel terikat yakni Keputusan Pembelian yang ditunjukkan oleh angka 0.904. Besarnya kontribusi seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat, ditunjukkan oleh angka koefisien determinasi sebesar 0.951. Hasil pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F), Harga, Kualitas

Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berlangganan service Pt. Plaza Toyota Citeureup. Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) diperoleh:

1. Variabel Harga (X₁) nilai t_{hitung} 1.688 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 2.01290 dengan tingkat signifikan 0,98 < α 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup.
2. Variabel Kualitas Pekerjaan (X₂) nilai t_{hitung} 3.058 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 2.01290 dengan tingkat signifikan 0,004 < α 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima dengan demikian kualitas pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup.
3. Variabel Kenyamanan Tempat (X₃) nilai t_{hitung} 1.383 lebih kecil dari nilai t_{tabel} lebih besar dari 2.01290 dengan tingkat signifikan 0,173 < α 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian maka Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil PT Plaza Toyota Citeureup.

IV. KESIMPULAN

Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Mobil Plaza Toyota Citeureup, sedangkan harga dan kenyamanan tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- [1] A. A. Suryanto and A. Muqtadir, "Penerapan Metode Mean Absolute Error (MEA) Dalam Algoritma Regresi Linear Untuk Prediksi Produksi Padi," vol. 11, 1 Februari 2019.
- [2] S. D. Ispriyanti and D. Safitri, "Analisis Regresi Linier Piecewise Dua Segmen," *GAUSSIAN*, vol. 1, pp. 219-228, 2012.
- [3] P. P. Wahid Suyitno and H. , "Metode Regresi Linier Berganda Kualitas Super Member Supermall Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Pada Supermall Karawang," *Bina Insani ICT Journal*, vol. 2, pp. 101-106, 2015.
- [4] A. Hijriani, K. Muludi and E. A. Andini, "Implementasi Metode Regresi Linear SEederhana Pada Penyajian Hasil Prediksi Pemakaian Air Bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung Dengan Sistem Informasi Geografis," *Jurnal Informatika Mulawarman*, vol. 11, p. 37, September 2016.
- [5] N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya," *Bisnis dan Manajemen*, vol. 9, April 2017.

- [6] N. I. Permata Hati and Y. S. Nugroho, "Analisis Tingkat Penerimaan Calon Konsumen Terhadap Jenis Mobil dengan Menggunakan Metode Regresi Linier," *Jurnal Teknik Elektro*, vol. 8, Desember 2016.
- [7] S. D. Sulistyowati and E. , "Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Dealer Toyota Dengan Dealer Daihatsu Di Yogyakarta Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan," *Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 12, p. 116 – 123, Oktober 2012.
- [8] E. Nilasari and I. , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo," *Jurnal Paradigma*, vol. 13, Februari – Juli 2015.
- [9] N. C. Pawestriningtyas, S. and I. Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 32, Maret 2016].