

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Studi Kasus Bengkel Tunas Auto Graha

**Adhitya Nugraha¹, Irma Idayati², Dheo Rimbano³, Rachmad Hidayatullah⁴,
Nabila Rizka Amanda⁵, Sundari⁶, Ray Ikhsandri Miftahussilmi⁷, Dea Rumita⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora, Universitas Bina Insan Lubuk Linggau, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Dec 06, 2024

Revised Dec 18, 2024

Accepted Dec 22, 2024

Keywords:

Kualitas pelayanan,
Harga dan kepuasan,
Konsumen.

ABSTRACT

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Harga yang meliputi: harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas servis yang diberikan; pelayanan yang diterima sebanding dengan pelayanan yang diterima konsumen; dan harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan spare part yang digunakan, berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha. Metode yang digunakan adalah systematic literature review (SLR), mengkaji 25 jurnal terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan dikatakan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel pelayanan dapat diterima dalam penelitian ini karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu kerja dan pelanggan akan merasa betah untuk datang lagi untuk perbaikan kendaraan konsumen, sedangkan pelayanan yang buruk akan menurunkan minat pengunjung untuk datang kembali. Tidak ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan. Artinya bahwa harga yang meliputi: harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas servis yang diberikan; pelayanan yang diterima sebanding dengan pelayanan yang diterima konsumen; dan harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan spare part yang digunakan, berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Adhitya Nugraha,
Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora,
Universitas Bina Insan Lubuk Linggau,
Email: nugrahaadhitya179@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan hal yang krusial dalam menentukan suksesnya suatu bisnis. Intensitas persaingan dewasa ini membuat perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi harapan konsumen (Atmawati dan Wahyudin, 2007). Menurut Tjiptono (2005) kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan oleh konsumen. Jika kepuasan konsumen tercapai akan timbul loyalitas dari konsumen yang merupakan salah satu tujuan perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan konsumen dapat tercapai adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Natalisa (2007) kualitas didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas jasa yang mereka terima. Apabila perusahaan mampu memberikan jasa yang berkualitas maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan (Bhuwana, 2013).

Dewasa ini persaingan di dunia perdagangan semakin dinamis. Hal itu mendorong banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Para pelaku

usaha berlomba-lomba berupaya memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen sehingga para produsen dapat memastikan bahwa pelanggan (customer) nya tetap loyal meski terjadi perubahan. Selera konsumen dan perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar turut andil di dalamnya. Berkembangnya usaha otomotif membuat usaha perbengkelan ikut terpacu. Bengkel mobil Tunas Auto Graha atau lebih sering disebut dengan bengkel TAG merupakan salah satu bengkel mobil besar yang ada di Indonesia.

Dalam menjalankan usahanya bengkel TAG mampu meraih konsumen dalam jumlah yang cukup mengesankan melalui berbagai inovasi dari kualitas pelayanan. Namun ketatnya persaingan usaha perbengkelan mengharuskan bengkel TAG agar selalu meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil dari beberapa kajian empiris yang telah dipaparkan di atas, selain itu juga untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di bengkel TAG agar nantinya dapat dilakukan perbaikan guna mencapai kepuasan konsumen, Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studi Kasus Bengkel Tunas Auto Graha"

2. METODE PENELITIAN

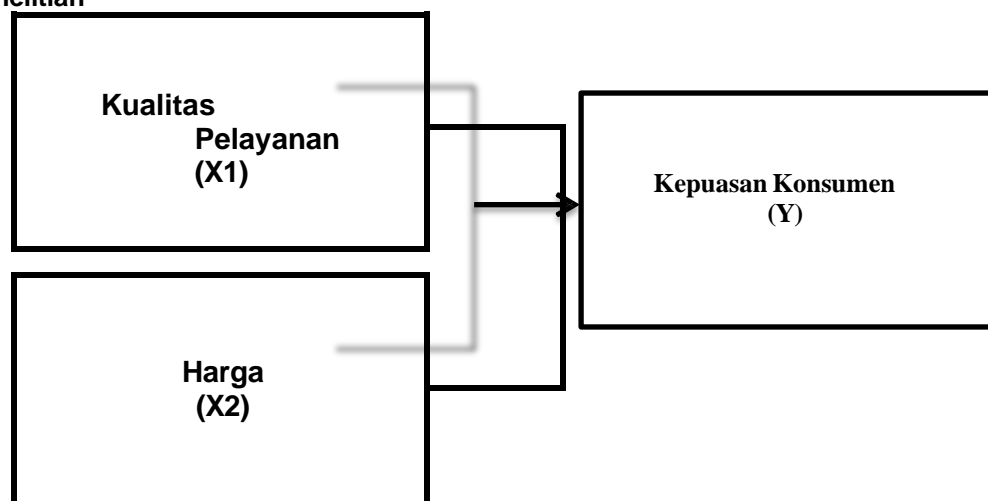
Desain Penelitian

Jenis penelitiannya adalah applied research atau dapat disebut juga sebagai penelitian terapan, yaitu penelitian yang bersifat sistematis dan terus-menerus terhadap suatu obyek masalah. Metode penelitian terapan merupakan jenis penelitian yang hasilnya dapat secara langsung diterapkan untuk memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi. Penelitian ini umumnya menguji manfaat dari teori-teori ilmiah sekaligus mengetahui akan hubungan empiris dan analisis dan bidang studi tertentu dengan meriview beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti (Cooper dan Schindler, 2006).

Jenis Penelitian

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian merupakan confirmatory research karena akan menguji suatu teori atau hipotesis dengan menggunakan prosedur yang tepat dan sumber data yang spesifik. Hasilnya dapat mendukung atau menolak suatu teori atau hipotesis dari penelitian-penelitian sebelumnya. Mengingat penelitian ini adalah dilakukan hanya sekali pada suatu waktu, maka tergolong cross sectional study (Cooper dan Schindler, 2006).

Hepotesis Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang dilakukan dengan meresume 25 jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini, diketahui terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam konteks kualitas layanan dibentuk oleh lima indikator yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pembeli dimana semakin tinggi kualitas layanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Berarti baiknya kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkatkan, begitu pula sebaliknya apabila memburuknya kualitas layanan yang diberi akan menurunkan kepuasan konsumen.

Riset ini selaras dengan riset Adiantar jannah dan Rudianto (2023) yang berpendapat bahwasanya kualitas layanan secara parsial berpengaruh ke arah yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti baiknya kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan nasabah akan meningkatkan, begitu pula sebaliknya apabila memburuknya kualitas layanan yang diberi akan menurunkan kepuasan nasabah. Hal ini mendapat dukungan dari Wildan Hadi dan Suworo (2024) yang menemukan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Perihal yang demikian mungkin disebabkan terpenuhinya kebutuhan dan kemauankonsumen akibat dari pemberian kualitas pelayanan perusahaan yang baik. Hasil riset ini juga selaras dengan hasil penelitian dari Hamdan Berlian Wibisono dan Andhatu Achsa (2020) menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di AHASS Astra Motor Kedungsari secara signifikan serta variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di AHASS Astra Motor Kedungsari secara signifikan dan adanya pengaruh simultan secara signifikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen secara signifikan di AHASS Astra Motor Kedungsari Magelang.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan. Artinya bahwa harga yang meliputi: harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas servis yang diberikan; pelayanan yang diterima sebanding dengan pelayanan yang diterima konsumen; dan harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan spare part yang digunakan, berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain kualitas pelayanan yang dipertimbangkan oleh konsumen, harga merupakan aspek lain yang menjadi pertimbangan konsumen ketika konsumen membeli jasa. Seberapa baik harga yang ditawarkan yang akan menjadi pilihan yang sesuai dengan kebutuhan. Sesuai dengan pendapat Ferdinand (2000) yang menyatakan harga merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk, karena berbagai alasan. Alasan ekonomis akan menunjukkan bahwa harga yang rendah atau harga yang selalu berkompetisi merupakan salah satu pemicu penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran, tetapi alasan psikologis dapat menunjukkan bahwa harga justru merupakan indikator kualitas dan karena itu dirancang sebagai salah satu instrumen penjualan sekaligus sebagai instrumen kompetisi yang menentukan. Hasil ini berlainan penelitian sebelumnya oleh Widyaningtyas (2011) dan Jati (2011), yang menyatakan ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dan tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan dikatakan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel pelayanan dapat diterima dalam penelitian ini karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. harga yang meliputi: harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas servis yang diberikan; pelayanan yang diterima sebanding dengan pelayanan yang diterima konsumen; dan harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan spare part yang digunakan, berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu kerja dan pelanggan akan merasa betah untuk datang lagi untuk perbaikan kendaraan konsumen, sedangkan pelayanan yang buruk akan menurunkan minat pengunjung untuk datang kembali. Selain kualitas pelayanan yang dipertimbangkan oleh konsumen, harga merupakan aspek lain yang menjadi pertimbangan konsumen ketika konsumen membeli jasa. Seberapa baik harga yang ditawarkan yang akan menjadi pilihan yang sesuai dengan kebutuhan

REFERENCES

- Adiantar jannah dan Rudianto (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Revan Motor di Desa Lalong Kecamatan Walendrang. *Jurnal ManajemendanEkonomi Terapan Volume1Nomor1, April 2023* ISSN: 2986-8327. <https://ojs.inlic.org/index.php/>
- Ahmad Afan Zaini (2022) . PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan): *Journal of Economics and Islamic Business* ISSN (e) 2775-8931| Vol. 02 No. 02 (Oktober, 2022) | p.47- 54 DOI: 10.55352
- Ambika Shastri H. P. , Sutrayoga dan Agus Satria Pramudana (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (Pag) Denpasar. *Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia*
- Arfiani Bahar & Herman Sjahrudin (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *JURNAL ORGANISASI DAN MANAJEMEN* Volume 3 (September, 2015) <https://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/TC2FE>
- Ade Syarif Maulana (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* Volume 7 Nomor 2, November 2016 113
- A Arzahid Savithra (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasankonsumen Bengkel Motor Aji. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Sipil* Hal 199. Vol. 03 No. 01, April 2022 p-ISSN :2746-9778
- Aditya Wardhana (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Bengkel Resmi Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan (Suatu Survey Pada Pelanggan Bengkel Resmi Kendaraan Mpv Di Bawah 2500 Cc Di Kota Bandung). *Jurnal - 5917*
- Andi Batari (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOBIL FORD. *Journal of managemen & business.* “VOL. 2 NO. 1 2018.
- Ari Prasetyo (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* 1 (4) (2012)
- Daduk Merdika Mansur (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Honda Dealer – Pluit. *YUME : Journal of Management* ISSN : 2614-851X (Online) Volume 6 Issue 2 (2023) Pages 138 – 151
- Debora Permata Sonya, Suhardi (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera di Batam. *Universitas Putera Batam.* p-ISSN 2622-4291. Volume 5, Nomor 1, Agustus 2022
- Freekley Stefyli Maramis dan Jantje L Sepang (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR MANADO. ISSN 2303-1174 F.*Jurnal EMBA* Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1658 – 1667
- Gillya Lumintang dan William Agustinus (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa. *Productivity*, Vol. 4 No. 2, 2023 e-ISSN. 2723-0112
- Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hamdan Berlian Wibisono dan Andhatu Achsa (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN SERVIS KENDARAAN. *Journal IMAGE | Volume 9, Number 2, November 2020*, page 92-100 92
- Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000 ISSN: 2302-8912
- Julio Defried Saselah dan Rosalina A.M. Koleangan (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station Cv. Kombos Cabang Tendean. *Jurnal EMBA* Vol.7 No.4 Juli 2019, Hal. 4809-4818 ISSN 2303-1174
- Martono, Arwin, dan Yuliana(2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* ISBN: 978-623-93614-6-4

- Mahira dan Prasetyo Hadi (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME. Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi Volume 2, 2021 | hlm.1267-1283
- Nimas Lailia Q, Sri Suryoko & Saryad (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center. JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2012, Hal. 1-8 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Prawiniko Sugistianto dan Heri Ispriyahadi (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN Vol 11 Nomor 1. p-ISSN (2088-219X) e-ISSN (2716-3830)
- Rosa Lesmana dan Ratnasari (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA. Manajemen Pemasaran ISSN NO. (PRINT) 2598-0823, (ONLINE) 2598-2893Vol. 2 No.2 Februari 2019
- Sandy Andi Andi Koro Maskuri Sutomo Farid (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Cahaya Terang Di Bungku Tengah. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol. 5, No. 3, September 2019, P. 251 - 264 Issn : 2443-3578 (On Line) / Issn : 2443-1850 (Print)
- Savyra Dwi Putri dan Rully Arifiansyah (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTO SERVICE CEMPAKA BARU. Majalah Ilmiah Panorama Nusantara, Edisi 27, Vol. 15 No.1 Tahun 2020
- Wildan Hadi dan Suworo (2024).PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AGUS MOTOR INDRAMAYU JAWA BARAT. JORAPI: Journal of Research and Publication InnovationVol. 2, No. 4, October 2024 ISSN: 2985-4768Halaman:718-729 <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/>
- Yusup Sunandardan Hartanti Nugrahaningsih (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Pasca Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Resmi Suzuki Padjajaran.Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 1(2) (2023) 195- E-ISSN :2987- 9078