

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STEAM MOTOR BP. YABANI
DESA SILIR SARI****Susi Sulastr^{1*}, Yuliya Lestari², Sugiono³, Dede Harjadisastra⁴*** Corresponding Author E-mail: susisulastristielt@gmail.com^{1,2,3,4}**Institut Bakti Nusantara Lampung**

Jl. Pramuka No.1, Labuhan Ratu Dua, Kec. Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur, Lampung 34396

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Steam Motor Bp. Yabani. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah semua pelanggan Steam Motor Bp. Yabani Desa Silir Sari dalam rentan waktu 1 tahun yaitu pada bulan Januari – Desember 2022 yang berjumlah 460 pelanggan. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan Rumus Slovin dan didapat sampel yang digunakan sebanyak 83 orang pelanggan Steam Motor Bp. Yabani. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 25.0. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, pada persamaan regresi menunjukkan nilai konstanta (*a*) sebesar 17,054 jika variabel kualitas pelayanan dianggap konstanta, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 17,054. Nilai koefisien regresi dari variabel X adalah 0,598. setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai dari kepuasan pelanggan bertambah besar satu satuan. Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,598, nilai t_{hitung} sebesar $6,534 > t_{tabel}$ 1,663, dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$. Artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu-satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,598 satuan. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan adalah sebesar 34,5% perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 65,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan***ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction Steam Motor Mr. Yabani. This type of research uses associative research with a quantitative approach. The population of this study were all Steam Motor customers, Mr. Yabani, Silir Sari Village, in a span of 1 year, namely January - December 2022, totaling 460 customers. To determine the sample size, you can use the Slovin Formula and the samples used were 83 Steam Motor

customers, Mr. Yabani. The sampling technique in this study used a non-probability sampling method with the accidental sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this study is a simple regression analysis method with the SPSS 25.0 application. Based on simple linear regression analysis, the regression equation shows a constant value (a) of 17.054 if the service quality variable is considered a constant, then customer satisfaction will increase by 17.054. The regression coefficient value of variable X is 0.598. For every 1% increase in the value of service quality, the value of customer satisfaction increases by one unit. The results of the hypothesis test for service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.598, t count value of 6.534 > t table 1.663, with a sig. 0.000 < 0.05. This means that if the service quality variable is increased by one unit, customer satisfaction (Y) will increase by 0.598 units. The resulting coefficient of determination (R²) is 34.5%, changes in customer satisfaction variables can be explained by changes in service quality variables, while the remaining 65.5% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada zaman modern ini, transportasi telah menjadi bagian penting yang dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Orang-orang sangat mengandalkan sarana transportasi untuk memudahkan aktivitas sehari-hari. Namun, terdapat jenis transportasi yang mudah diakses dan terjangkau, sehingga dapat dijangkau oleh berbagai kalangan. Jenis transportasi ini adalah transportasi darat, termasuk truk, bus, sepeda motor, dan mobil. Pentingnya transportasi, terutama sepeda motor, begitu besar sehingga perusahaan layanan khusus seperti Steam Motor Bp. Yabani di Desa Silir Sari hadir untuk menyediakan layanan cuci atau steam sepeda motor guna menjaga performanya. Steam Motor Bp. Yabani, yang terletak di Desa Silir Sari, Labuhan Ratu IV (Empat), Kecamatan Labuhan Ratu, telah beroperasi sejak tahun 2017. Tempat ini dikelola oleh kepala keluarga (Bapak) dan dua putranya tanpa karyawan tambahan. Fasilitas tersebut juga mencakup toilet, area tunggu, dan toko kecil yang menjual makanan dan minuman, serta berfungsi sebagai bengkel sepeda motor.

Pemberian layanan adalah bentuk aktivitas sosial yang bertujuan membantu orang lain dan mendorong kerjasama jangka panjang antar pihak demi keuntungan bersama. Kualitas harus didasarkan pada kebutuhan dan persepsi pelanggan, melampaui sekadar pemenuhan untuk melebihi harapan pelanggan. Rekomendasi mengenai kualitas layanan dapat diberikan kepada masyarakat untuk memastikan kepuasan pelanggan. Steam Motor Bp. Yabani sering dikenal melalui komunikasi dari mulut ke mulut, karena banyak pelanggan mengetahuinya dari teman, tetangga, dan kerabat akibat kualitas layanannya yang baik.

Seiring meningkatnya jumlah sepeda motor, jumlah fasilitas steam motor atau perusahaan layanan cuci motor juga bertambah, meningkatkan persaingan. Di lingkungan seperti ini, perusahaan harus bersaing dan bertahan. Kepuasan pelanggan berperan penting dalam kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas, senang, atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengukur kinerja berdasarkan harapan mereka. Kepuasan dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku perusahaan. Pelanggan merasa puas jika perusahaan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Menurut data dari wawancara dengan Steam Motor Bp. Yabani di

Desa Silir Sari, terjadi fluktuasi dalam permintaan layanan selama tahun 2022, dengan penurunan terlihat pada bulan September, November, dan Desember. Permintaan biasanya meningkat selama musim panas, karena banyak pelanggan yang mencari layanan cuci sepeda motor akibat biaya lebih rendah dan penumpukan debu dibandingkan musim hujan.

Kualitas layanan memerlukan perhatian serius dari perusahaan, karena secara langsung mempengaruhi kemampuan bersaing dan profitabilitas. Penelitian oleh Tri Rusilawat (2016), Luthfia Maydiana (2019), dan Fikri Saputra Pratama (2021) menekankan dampak signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan pencucian sepeda motor. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini dan celah penelitian yang ada, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam tentang 'Analisis Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Steam Motor Bp. Yabani di Desa Silir Sari'."

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pandangan Wyckof dalam penelitian yang dilakukan oleh Budiarti pada tahun 2017, kualitas pelayanan mengacu pada tingkat keunggulan yang diantisipasi serta upaya untuk mengontrol tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman et al. pada tahun 1988, terdapat dua faktor kunci yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*). Jika layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan. Namun, jika layanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas dianggap sebagai yang ideal. Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara layanan yang diberikan oleh pengelola atau penyedia layanan dengan harapan pelanggan di unit pasar.

Kualitas pelayanan berdampak secara langsung pada tingkat kepuasan konsumen, karena setiap konsumen menginginkan agar produk atau jasa yang diberikan oleh produsen dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Kotler & Armstrong, 2017). Pasa pada tahun 2016 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan melibatkan berbagai bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Sulastri pada tahun 2017 mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Karenanya, kualitas layanan pada hakikatnya mencakup faktor-faktor utama yang mencakup persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Faktor-faktor ini pada akhirnya mempengaruhi mutu layanan. Layanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi disebut sebagai layanan yang memiliki mutu rendah. Tjiotono pada tahun 2019 mengartikan bahwa definisi kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang satu pihak tawarkan kepada pihak lain, yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Menurut pandangan Kotler dan Keller pada tahun 2016, kualitas pelayanan merujuk pada "seluruh ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berdampak pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tersirat maupun tersurat."

Secara keseluruhan, dengan merangkum pandangan-pandangan di atas, dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan yang memiliki sifat tak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas

Pelayanan berfokus pada bagaimana layanan diterima oleh konsumen guna memenuhi harapan dan keinginan mereka.

Menurut (Fatihudin & Firmansyah, 2019), ada berbagai faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan, di antaranya adalah: 1) Kinerja: Ini mengacu pada tingkat kesinambungan dan keunggulan fungsi-fungsi produk. 2) Estetika: Terkait dengan penampilan fisik produk, seperti penampilan fasilitas, peralatan, personel (karyawan), dan informasi yang disampaikan kepada konsumen yang terkait dengan layanan yang ditawarkan. 3) Kemudahan Perawatan dan Perbaikan: Berkaitan dengan seberapa mudahnya merawat dan memperbaiki produk. 4) Keunikan: Ini merujuk pada karakteristik produk yang secara fungsional berbeda dari produk sejenis. 5) Keandalan: Merupakan probabilitas bahwa produk atau layanan dapat menjalankan fungsi yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu. 6) Daya Tahan (Durabilitas): Menggambarkan umur manfaat atau masa pakai dari fungsi produk. 7) Kualitas Kesesuaian (Quality of Conformance): Ini mengukur sejauh mana produk atau layanan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. 8) Kegunaan yang Sesuai (Fitness for Use): Ini mencerminkan sejauh mana produk sesuai dengan fungsi-fungsinya sebagaimana diiklankan. Dalam kata lain, elemen-elemen ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Wahab (2017) Kepuasan pelanggan menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk tersebut baik dan memuaskan. Menurut Octavia (2016) Memuaskan pelanggan tidak hanya berarti memberikan tambahan produk atau jasa, pelayanan ataupun sistem yang digunakan. Menurut Tjiptono, (2019) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

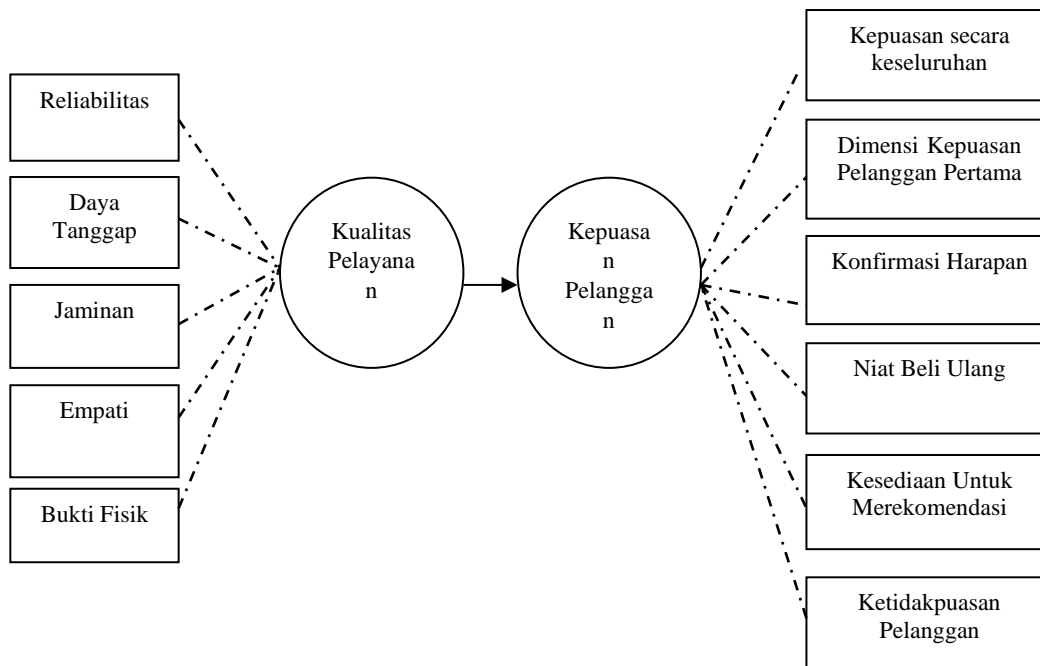
Kotler dan Keller (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul dari perbandingan kualitas pada produk yang diterima dengan harapan yang diharapkannya. Menurut Irawan (2018) kepuasan pelanggan adalah penilaian emosional dari pelanggan setelah menggunakan produk dan jasa di mana harapan dan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi.

Dari pengertian yang dijelaskan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah apabila kualitas yang dirasakan pelanggan atau nasabah sesuai dengan harapan atau bahkan lebih, maka produk atau jasa tersebut dikatakan memuaskan. Sebaliknya, apabila kualitas yang dirasakan pelanggan atau nasabah kurang dari yang diharapkan, maka produk tersebut dikatakan tidak memuaskan.

Terdapat beberapa keuntungan dari kepuasan pelanggan. Pertama, pelanggan yang merasa puas akan berbagi pengalaman positifnya dengan teman, keluarga, dan orang lain. Ini berarti terjadi efek rekomendasi positif secara lisan. Dengan cara ini, pelanggan tersebut berperan sebagai duta yang positif bagi perusahaan, tanpa perlu memberikan imbalan. Kedua, pelanggan yang merasa puas cenderung lebih bersedia membayar lebih mahal untuk produk atau layanan yang mereka gunakan. Alasannya adalah bahwa pelanggan enggan mengambil

risiko mendapatkan pengalaman yang kurang memuaskan jika mereka beralih ke produk atau layanan serupa dari penyedia lain (Tjiptono, 2019).

Kerangka pikir penelitian merupakan gambaran tentang keterkaitan antara variabel penelitian yang akan dikaji, dan disusun berlandaskan pada tinjauan pustaka untuk digunakan sebagai tuntunan dalam memecahkan masalah penelitian. Kerangka berpikir dibuat untuk memperjelas alur berpikir dalam memecahkan masalah penelitian berlandaskan teori yang ada. Variabel X adalah variabel Independen atau bebas, Variabel Y adalah variabel Dependen atau terikat.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa steam motor lebih dari dua kali di Steam Motor Bp.Yabani Desa Silir Sari yang pernah menggunakan jasa steam motor. Jumlah pelanggan yang membeli berulang yaitu 460 orang dilihat dari data jumlah pelanggan pada tahun 2022. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan Rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 83 responden dengan taraf kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Oleh karena itu siapapun yang ditemui asal memenuhi syarat maka itulah yang dijadikan sampel (Siyoto & Sodik, 2018).

Kuesioner Kualitas Pelayanan (X) terdiri dari 10 pernyataan. Contoh pernyataannya: Peralatan yang dimiliki oleh steam motor sangat lengkap. Dengan jawaban skala likert 5 jawaba, dari Sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Sedangkan Kepuasan Pelanggan (Y) diukur dengan 10 pernyataan dengan jawaban skala likert. Contoh pernyataannya” Menurut

saya steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari lokasinya terlalu jauh”. Pengujian menggunakan metode regresi linier sederhana. Analisis regresi ini merupakan prosedur dimana untuk formulasi persamaan matematis, hendak diramalkan nilai variabel random kontinyu berdasarkan nilai variabel kuantitatif lainnya yang diketahui. Formulasi model statistik linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a : Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X : Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan diantara variabel independent terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linear Sederhana Analisis ini digunakan untuk mengukur tentang kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari. Penelitian ini menggunakan rumus regresi linear sederhana seperti dibawah ini dengan bantuan program komputer *SPSS versi 25.0*.

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.054	3.860		4.418	.000
	Kualitas Pelayanan	.598	.091	.587	6.534	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2023

Berdasarkan hasil olahan regresi dengan menggunakan program komputer *SPSS versi 25.0*, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 17,054 + 0,598(X)$$

Dengan penjelasan yang terperinci dari persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada persamaan regresi diatas menunjukkan nilai konstanta (a) sebesar 17,054. Hal ini menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dianggap konstanta, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 17,054.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel X adalah 0,598. setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, Maka nilai dari kepuasan pelanggan bertambah besar dan koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh positif. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan steam motor BP. Yabani Desa Silir Sari.

Pengujian secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji T yaitu untuk meguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.054	3.860		4.418	.000
	Kualitas Pelayanan	.598	.091	.587	6.534	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2023

Taraf nyata 5% atau 0,05 dan $n=83$ ($83-2=81$) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,663. Berdasarkan tabel diatas, maka hasil uji T atau uji parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (X) didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6,534 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,663, dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah perubahan variabel bebas keualitas pelayanan akan diikuti oleh variabel terikat kepuasan konsumen pada proporsi yang sama. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.345	.337	4.157
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai $R = 0,587$ atau 58,7% mempunyai hubungan yang sedang karena mendekati nilai 1, sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,345 sama dengan 34,5%. hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X) mempunyai kontribusi sebesar 34,5% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. *Standard error of the estimate* (standar deviasi) artiya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. Dalam penelitian ini standar deviasinya sebesar 4,157 semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

PEMBAHASAN

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,534 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,663, maka secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjadi perhatian penting bagi pelanggan yang diwujudkan dengan bagaimana kemampuan steam motor untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati kepada pelanggan steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari. hasil penelitian uji parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan steam motor BP.Yabani Desa Silir Sari, dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ nilai 0.000 lebih kecil dari nilai sig. menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal ini diindikasikan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana koefisien $b(X) = 0,598$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, atau dengan kata lain, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,345 sama dengan 34,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan yaitu hubungan beserta barang, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2019). Bagaimana mendefinisikan keinginan pelanggan tersebut dengan benar dan untuk itu perusahaan dapat mengerti pelanggannya Kepuasan pelanggan terletak dalam hubungan antara prestasi pelayanan yang dirasa (*perceived*

performance) harapan (ekspektasi) pelanggan atas jasa atau produk (Kotler dan Keller, 2016). Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi dari keahlian penyedia jasa dalam memenuhi angan pelanggan dengan konsisten. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Rusilawat (2016), Luthfia Maydiana (2019) dan Fikri Saputra Pratama (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pencucian motor, ini berarti bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga akan tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,598. Berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 6,534 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,663, dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05. Artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu-satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,598 satuan. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan adalah 0,345. Hal ini berarti sebesar 34,5%, sedangkan sisanya sebesar 65,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irawan, H. (2018). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G, M. (2017). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444-450.
- Octavia, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung*. Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Pratama, F. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)*.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Second Edi. Diedit Oleh Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratma. (2017). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sulastri, E. (2017). *Pengaruh Kualitas Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif ekonomi Islam (Study Pada PT BPRS Mitro Agro Usaha Bandar Lampung)* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Raden Intan Lampung.
- Sunyoto, D. (2018). *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian)*. Yogyakarta: ANDI
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru*. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau.