

**PENGARUH KETELITIAN DAN KECEPATAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AHASS GALUR HONDA MOTOR**

**THE INFLUENCE OF ACCURACY AND SPEED OF SERVICE  
ON CUSTOMER SATISFACTION  
AHASS GALUR HONDA MOTOR**

Ririn Kurniawati, Muslikhah Dwihartanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Email: kurniaririn82@yahoo.com, muslikhah@uny.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: (1) ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor; (2) kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor; dan (3) ketelitian dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan AHASS Galur Honda Motor yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Uji coba instrumen penelitian dilakukan pada 30 pelanggan di AHASS Shinta Motor. Uji validitas instrumen menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment* dan uji coba reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Uji prasyarat analisis meliputi uji linearitas dan uji multikolinearitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor sebesar 47,8% ditunjukkan dengan  $r_{x1y}$  0,641  $r^2_{x1y}$  0,478 dan  $t_{hitung}$  9,469 >  $t_{tabel}$  1,984 ; (2) ada pengaruh positif dan signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor sebesar 48,2% ditunjukkan dengan  $r_{x2y}$  0,649  $r^2_{x2y}$  0,482 dan  $t_{hitung}$  9,548 >  $t_{tabel}$  1,984; (3) ada pengaruh positif dan signifikan ketelitian dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor sebesar 51,7% ditunjukkan dengan  $R_{y(1,2)}$  0,719,  $R^2_{y(1,2)}$  0,517 dan  $F_{hitung}$  51,897 >  $F_{tabel}$  1,73.

**Kata kunci:** Ketelitian Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

**Abstract**

*This research is aimed to know the influence: (1) service of accuracy on customer satisfaction AHASS Galur Honda Motor; (2) speed of service to customer satisfaction of AHASS Galur Honda Motor; and (3) service accuracy and speed together to customer satisfaction of AHASS Galur Honda Motor. This research was an ex post facto research with using quantitative approach. The population in this research as customers AHASS Galur Honda Motor, which amounts to 100 people. The data collection techniques used are questionnaire and documentation. The trial of the research instrument was performed on 30 customers at AHASS Shinta Motor. Instrument validity test using product moment correlation analysis technique and reliability test using Cronbach Alpha. The prerequisite analysis test includes linearity test and multicollinearity test. The data analysis techniques used were simple regression analysis and multiple regression analysis. The result of this research showed that: 1) there is a positive and significant influence service of accuracy to customer satisfaction AHASS Galur Honda Motor amounted to 47,8% was shown with  $r_{x1y}$  0,641  $r^2_{x1y}$  0,478 and  $t_{count}$  9,469 >  $t_{table}$  1,984; 2) there is a positive and significant influence speed of service to customer satisfaction AHASS Galur Honda Motor amounted to 48,2% was shown with  $r_{x2y}$  0,649  $r^2_{x2y}$  0,482 and  $t_{count}$  9,548 >  $t_{table}$  1,984; and (3) there is a positive and significant influence service accuracy and speed together to customer satisfaction AHASS Galur Honda Motor amounted to 51,7% was shown with  $R_{y(1,2)}$  0,719,  $R^2_{y(1,2)}$  0,517 and  $F_{count}$  51,897 >  $F_{table}$  1,73.*

**Keywords:** Accuracy, Service Speed, and Customer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Pengaruh perkembangan arus globalisasi yang semakin besar membawa dampak yang besar pula dalam perkembangan dunia bisnis bagi suatu perusahaan atau lembaga. Salah satu akibat dari berkembangnya arus globalisasi ini adalah persaingan pasar yang semakin ketat dan sangat sulit untuk diprediksi. Kondisi ini menuntut suatu perusahaan bersaing secara kompetitif untuk dapat mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah masyarakat. Perusahaan yang ingin terus berkembang dan kompetitif harus mampu memberikan produk barang atau jasa dan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Perusahaan merupakan salah satu lembaga yang ada keberadaannya sangat penting di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Suatu perusahaan baik yang bergerak dalam bidang apapun, baik milik pemerintah ataupun milik swasta harus bias memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan adalah suatu untuk melayani kebutuhan orang lain dengan maksud memperoleh imbalan. Sedangkan menurut Lukman (2004, p.6) "Pelayanan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Perusahaan harus bekerja dengan giat agar dapat bersaing dengan perusahaan lain untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Laksana (2008, p.88) mengemukakan bahwa: "kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka". Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana gap (selisih) perbedaan antara keinginan dan harapan dari seseorang terhadap pelayanan yang sudah diterima. Kualitas pelayanan yang baik tentu saja akan mendorong munculnya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah pelayanan produk maupun jasa dari perusahaan dirasakan telah memenuhi harapan dan keinginan dari seorang pelanggan atau dapat pula diartikan sebagai perbedaan positif antara harapan dan kenyataan mengenai pelayanan sebuah perusahaan. Menurut Tamrin Adullah dan Franscis Tantri (2013, p.30), "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan apa yang

diharapkan". Kualitas pelayanan yang baik memberikan juga dorongan kepada masyarakat atau konsumen untuk tetap menjalin ikatan dengan perusahaan. Ikatan ini dalam jangka panjang akan membantu perusahaan dalam memahami dan melayani masyarakat agar sesuai dengan harapan dan keinginan dari masyarakat yang semakin kompleks.

Persaingan yang ketat untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik juga terjadi dalam dunia otomotif khususnya pada produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang cukup banyak diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat. Persaingan ini dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat percaya pada produk-produk yang dikeluarkan oleh sebuah perusahaan motor. Kepercayaan masyarakat dalam memilih suatu produk dilandasi oleh beberapa alasan diantaranya adalah kualitas mesin, kualitas produk atau barang, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

Salah satu perusahaan Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dalam bidang transportasi adalah PT Astra International Tbk. PT Astra International Tbk mempunyai cabang di beberapa wilayah yang ada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satunya di Kabupaten Kulon Progo, yaitu AHASS Galur Honda Motor. AHASS Galur Honda Motor menyediakan jasa pembelian motor, pembelian sparepart motor, maupun jasa servis rutin untuk kendaraan roda dua (motor) dari masyarakat sekitar Galur. Lokasi yang berada di dekat jalan utama penghubung antar kota membuat AHASS Galur Honda Motor banyak mendapat pelanggan atau konsumen yang datang setiap harinya.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh AHASS Galur Honda Motor kurang optimal. Pelayanan yang kurang optimal dapat terlihat dari kurang maksimalnya kinerja yang dilakukan oleh karyawan AHASS Galur Honda Motor dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pelanggan. Pegawai administrasi kurang maksimal dalam memberikan pelayanan awal berupa sapaan terhadap pelanggan yang baru datang untuk melakukan servis atau pembelian sparepart motor. Padahal sapaan pertama yang maksimal kepada pengunjung yang baru datang akan memberikan kesan baik pula terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu

perusahaan, termasuk AHASS Galur Honda Motor. Tenaga mekanik juga kurang ramah terhadap pengunjung yang datang untuk servis berkala.

Selain itu, ketelitian dan kecepatan karyawan dalam bekerja belum maksimal. Ketelitian karyawan yang kurang dapat dilihat dari kinerja tenaga mekanik AHASS Galur Honda Motor dalam melakukan servis kendaraan pelanggan. Tenaga mekanik AHASS Galur Honda Motor terkadang terlambat menginformasikan kerusakan ataupun keluhan yang ada terjadi pada kendaraan yang diservis. Keterlambatan menginformasikan kerusakan oleh tenaga mekanik terlihat ketika pengunjung baru mengetahui bahwa aki kendaraanya mati dan harus diganti sedangkan pengunjung tersebut telah menunggu lama. Pengunjung tersebut kemudian harus rela untuk menunggu servis ulang dan cuci motor yang dilakukan oleh mekanik dan pegawai AHASS. Pengunjung bahkan terkadang merasa kurang yakin dengan kinerja dari mekanik, terbukti ketika pengunjung mondar-mandir untuk melihat kendaraan mereka yang sedang diperbaiki oleh mekanik padahal telah ada slogan untuk mempercayakan kendaraan kepada mekanik yang bertugas yang membuat pelanggan tidak tenang dalam menunggu kendaraan mereka

Kecepatan karyawan dalam bekerja belum maksimal. Kecepatan karyawan dalam bekerja dapat dilihat dari kurang cekatannya bagian administrasi, tenaga mekanik, dan bagian pencucian yang membuat pelanggan harus menunggu lama untuk sekali servis. Pengunjung yang datang sekitar pukul 08.00 WIB untuk servis motor harus menunggu selama 3 hingga 4 jam untuk sekali servis yang dilakukan. Pengunjung bahkan merasakan bosan ketika menunggu servis motor yang dilakukan oleh mekanik karena hiburan yang disediakan dirasakan kurang. Sedangkan pengunjung yang datang lebih dari jam 12.00 siang, terkadang terpaksa harus kembali datang di hari lain karena sudah tidak sanggup dalam melayani pengunjung yang ingin servis motor. Pengunjung AHASS Galur Honda Motor kemudian memilih untuk pindah di tempat lain yang tidak banyak pelanggan.

Selain itu, kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan AHASS Galur Honda Motor terlihat ketika pelanggan merasakan bahwa hasil yang diperoleh ketika servis di AHASS Galur Honda Motor kurang

maksimal yang kemudian membuat pelanggan memilih untuk pindah ke AHASS yang lain. Fasilitas *wifi* yang pernah disediakan oleh AHASS Galur Honda Motor tidak terdeteksi. Padahal beberapa pengunjung ingin menggunakan fasilitas *wifi* tersebut untuk menghilangkan kebosanan selama menunggu kendaraan mereka selesai diservis oleh mekanik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu: pelayanan yang diberikan oleh AHASS Galur Honda Motor kurang optimal, ketelitian dan kecepatan karyawan dalam bekerja memberikan pelayanan belum maksimal, kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan AHASS Galur Honda Motor, fasilitas *wifi* yang disediakan tidak terdeteksi oleh handphone atau smartphone pelanggan. Mengingat luasnya ruang lingkup dan keterbatasan dalam penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada ketelitian dan kecepatan karyawan dalam bekerja memberikan pelayanan belum maksimal dan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan AHASS Galur Honda Motor.

Berdasarkan pembatasan masalah yang dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) seberapa besar pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor?, 2) seberapa besar pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor?, 3) seberapa besar pengaruh ketelitian dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor?.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui besarnya pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor, 2) untuk mengetahui besarnya pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor, 3) untuk mengetahui besarnya pengaruh ketelitian dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu: 1) Manfaat teoritis: hasil

penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya administrasi perkantoran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2). Manfaat praktis: a) Bagi Peneliti: sebagai penerapan teori yang telah diterima selama perkuliahan, b) bagi AHASS Galur Honda Motor: sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijaksanaan terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan atau mekanik terhadap pelanggan, c) bagi Universitas Negeri Yogyakarta: untuk menambah koleksi bahan pustaka yang bermanfaat bagi UNY pada umumnya, dan mahaorang Pendidikan Administrasi Perkantoran pada khususnya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di AHASS Galur Honda Motor yang beralamat di Jalan Raya Brosot No.7, Brosot, Galur, Kulon Progo. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8-15 Februari 2016.

Penelitian ini menggunakan penyebaran angket dan dokumentasi pada 100 orang pelanggan AHASS Galur Honda Motor.

Uji coba instrumen dilakukan di AHASS 1431 Shinta Motor Jalan Brigjen Katamso No. 60, Wates, Kulon Progo dengan 30 responden. Uji coba instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan 4 dari 16 butir pernyataan variabel ketelitian pelayanan dinyatakan tidak valid sehingga tidak dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan 4 dari 17 butir pernyataan variabel kecepatan pelayanan, serta hasil uji validitas instrumen menunjukkan 1 dari 14 butir pernyataan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan tidak valid dan dianggap tidak dapat diikutsertakan dalam pengambilan data penelitian. Berdasarkan uji reabilitas, koefisien alpha variabel ketelitian pelayanan sebesar  $0,799 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan memiliki status reliabel dengan tingkat yang tinggi, serta koefisien alpha variabel kecepatan pelayanan sebesar  $0,817 > 0,600$  dan koefisien alpha variabel kepuasan pelanggan sebesar  $0,866 > 0,600$  sehingga memiliki status reliabel tingkat yang sangat tinggi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi deskripsi data, uji prasyarat analisis, dan uji hipotesis.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil analisis data variabel ketelitian pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pelanggan

#### Ketelitian Pelayanan

Hasil analisis statistik penelitian untuk variabel ketelitian pelayanan secara keseluruhan diperoleh nilai maksimum = 37, nilai minimum = 19, rata-rata (*mean*) = 27,17, median = 27 modus = 26, standar deviasi = 3,726.

Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Ketelitian Pelayanan

No.	Kelas Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18 – 20	3	3
2	21 – 23	10	10
3	24 – 26	36	36
4	27 – 29	30	30
5	30 – 32	10	10
6	33 – 35	8	8
7	36 – 38	3	3
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data variabel ketelitian pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan variabel yang yang ditampilkan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel Ketelitian Pelayanan

No	Rentang Skor	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	$\geq 31$	Sangat tinggi	19	19
2.	28 – 30	Tinggi	20	20
3.	25 – 27	Rendah	40	40
4.	19 – 25	Sangat rendah	21	21
<b>Jumlah</b>		100	100%	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa 21% dari 100 orang berada pada kategori sangat rendah, 40% dari 100 orang berada pada kategori rendah, 20% dari 100 orang berada dalam kategori tinggi, dan 19% dari 100 orang berada dalam kategori sangat tinggi. Hasil kecenderungan variabel ketelitian pelayanan menunjukkan kategori rendah memiliki skor lebih besar daripada jumlah pada kategori sangat tinggi, tinggi dan sangat rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa ketelitian pelayanan dari AHASS Galur Honda Motor masih rendah.

### Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis statistik penelitian untuk variabel kecepatan pelayanan secara keseluruhan diperoleh nilai maksimum = 41, nilai minimum = 24, rata-rata (*mean*) = 31,59, median = 31 modus = 31, standar deviasi = 3,025.

Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan Pelayanan

No.	Kelas Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	22 – 24	1	1
2	25 – 27	6	6
3	28 – 30	28	28
4	31 – 33	40	40
5	34 – 36	18	18
6	37 – 39	6	6
7	40 – 42	1	1
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data variabel ketelitian pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan variabel yang yang ditampilkan dalam tabel 4 berikut.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel Kepuasan Pelayanan

No	Rentang Skor	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	≥ 35	Sangat tinggi	18	18
2.	32 – 34	Tinggi	24	24
3.	29 – 31	Rendah	42	42
4.	14 – 28	Sangat rendah	16	16
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa 16% dari 100 orang berada pada kategori sangat rendah, 42% dari 100 orang berada pada kategori rendah, 24% dari 100 orang berada dalam kategori tinggi, dan 18% dari 100 orang berada dalam kategori sangat tinggi. Hasil kecenderungan variabel kecepatan pelayanan menunjukkan pada kategori rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan AHASS Galur Honda Motor masih rendah.

### Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis statistik penelitian untuk variabel kepuasan pelanggan secara keseluruhan diperoleh nilai maksimum = 54, nilai minimum = 30, rata-rata (*mean*) = 41,34, median = 41 modus = 40, standar deviasi = 3,726. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yang dapat dilihat pada tabel

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	29 – 32	2	2
2	33 – 36	10	10
3	37 – 40	33	33
4	41 – 44	31	31
5	45 – 48	19	19
6	49 – 52	4	4
7	53 – 56	1	1
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data variabel ketelitian pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan variabel yang yang ditampilkan dalam tabel 6 berikut.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kecenderungan Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Rentang Skor	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	≥ 47	Sangat tinggi	19	19
2.	43 – 46	Tinggi	22	22
3.	39 – 42	Rendah	37	37
4.	30 – 38	Sangat rendah	22	22
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 6 menunjukkan bahwa 22% dari 100 orang berada pada kategori sangat rendah, 37% dari 100 orang berada pada kategori rendah, 22% dari 100 orang berada dalam kategori tinggi, dan 19% dari 100 orang berada dalam kategori sangat tinggi. Hasil kecenderungan variabel kepuasan pelanggan menunjukkan pada kategori rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor masih rendah.

### Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Ketelitian Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Galur Honda Motor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara ketelitian pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) AHASS Galur Honda Motor. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,641 dan harga koefisien determinasi ( $x^2_{xy}$ ) sebesar 0,478. Setelah dilakukan uji  $t$  diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 9,469 dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang berarti pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketelitian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Besarnya sumbangan ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan analisis regresi sederhana yang ditemukan sumbangan efektif sebesar 31,78% dan sumbangan relatif sebesar 61,48%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi ketelitian pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan

pelanggan siswa. Sebaliknya, semakin rendah ketelitian pelayanan, maka semakin rendah pula kepuasan pelanggan.

Hasil pengisian angket responden yang menunjukkan kecenderungan rendah adalah pada butir soal nomor 3 dan 7. Hasil pengisian butir angket untuk nomor 3 dan 7 menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa 44% mekanik AHASS Galur Honda Motor tidak teliti dalam membaca keluhan dari pelanggan serta 37% mekanik AHASS Galur Honda Motor tidak pernah menginformasikan kerusakan lain di luar kerusakan yang disampaikan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ketelitian mekanik AHASS Galur Honda Motor masih rendah yang kemudian membuat responden/pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Berdasarkan paparan di atas, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor maka perlu ditingkatkan pula ketelitian pelayanan dalam hal ini meningkatkan ketelitian pelayanan yang diberikan terutama oleh mekanik guna meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang. Peningkatan ini perlu dilakukan karena ketelitian pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Suryadi Prawirosentono (2008, p.232) bahwa “kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktornya adalah ketelitian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga”.

Terbuktinya hipotesis pertama yaitu pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor memberikan informasi bahwa 47,8% ketelitian pelayanan dari AHASS Galur Honda Motor mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi ketelitian pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang akan dimiliki pelanggan. Usaha yang perlu diperhatikan dalam menjaga ketelitian pelayanan adalah mengoptimalkan kejelian dalam mengerjakan suatu pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, serta mengusahakan untuk mengulang pekerjaan demi mendapatkan hasil yang memuaskan sehingga pelanggan akan mendapatkan apa yang diinginkan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Galur Honda Motor**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,649 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{xy}$ ) sebesar 0,482. Setelah dilakukan uji  $t$  diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 9,548 dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang berarti pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Besarnya sumbangan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan analisis regresi sederhana yang ditemukan sumbangan efektif sebesar 19,92% dan sumbangan relatif sebesar 38,52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecepatan pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah kecepatan pelayanan, maka semakin rendah pula kepuasan pelanggan.

Hasil kecenderungan variabel kecepatan pelayanan menunjukkan pada kategori rendah, karena masih terdapat pelanggan yang berada pada kategori rendah bahkan sangat rendah, yang apabila dijumlahkan skornya lebih besar dari kategori tinggi. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil pengisian angket yang dilakukan oleh responden/pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Hasil pengisian angket responden yang menunjukkan kecenderungan rendah adalah pada butir soal nomor 6 dan 7. Hasil pengisian butir angket untuk nomor 6 dan 7 menunjukkan responden berpendapat bahwa 43% mekanik AHASS Galur Honda Motor kadang-kadang cepat dalam mencocokkan keluhan kerusakan dari pelanggan dengan keadaan nyata kendaraan serta 48% mekanik AHASS Galur Honda Motor tidak pernah cekatan dalam mengerjakan kendaraan yang service ringan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan mekanik AHASS Galur Honda Motor dalam mengerjakan pekerjaannya atau memberikan pelayanan kepada pelanggan

masih rendah yang kemudian membuat pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Berdasarkan pendapat dari Wilson Bangun (2012, p.80), "salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan". Penelitian yang dilakukan juga menguatkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kecepatan pelayanan tinggi/konduktif, maka kepuasan pelanggan yang dicapai menjadi optimal. Terbuktinya hipotesis kedua ini memberikan informasi bahwa sebanyak 48,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat menciptakan kecepatan pelayanan yang konduktif adalah sikap cekatan dari masing-masing mekanik maupun pegawai lain dalam melakukan pekerjaan atau memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Ketelitian dan Kecepatan Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Galur Honda Motor**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kondisi siswa dan lingkungan belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh harga koefisien korelasi  $R_{y(1,2)}$  sebesar 0,719 dan harga koefisien determinasi  $y(1,2)$  sebesar 0,517. Setelah dilakukan uji  $F$  diperoleh harga  $F_{hitung}$  sebesar 51,897 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,73. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Besarnya sumbangan ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda, besarnya sumbangan efektif sebesar 51,70%, sedangkan 48,30% berasal dari variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Terbuktinya hipotesis ketiga ini dapat memberikan informasi bahwa ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya AHASS Galur Honda Motor. Ketelitian pelayanan yang baik yang diberikan oleh mekanik dan pegawai AHASS Galur Honda Motor akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan pelayanan dari mekanik dan pegawai AHASS Galur Honda Motor dalam memberikan pelayanan yang tinggi dan baik dapat memberikan manfaat bagi AHASS Galur Honda Motor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi, apabila AHASS Galur Honda Motor memiliki ketelitian dan kecepatan pelayanan yang baik, maka kepuasan pelanggan akan dapat meningkat secara optimal.

Terbuktinya ketiga hipotesis tersebut dapat memberikan informasi bahwa ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Oleh sebab itu, ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama harus diperhatikan oleh AHASS Galur Honda Motor untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik tingkat ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan yang dimiliki oleh AHASS Galur Honda Motor, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor yang akan diterima.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Ada pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor yaitu sebesar 47,8%. Adanya pengaruh ditunjukkan dengan harga koefisien korelasi ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,641 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,478. Setelah dilakukan uji t diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 9,469 dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Sumbangan efektif ketelitian pelayanan (SE) sebesar 31,78%. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang berarti pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Jadi, semakin tinggi ketelitian pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan. Berdasarkan distribusi frekuensi kecenderungan variabel

ketelitian pelayanan, ditunjukkan bahwa ketelitian pelayanan yang dimiliki oleh AHASS Galur Honda Motor masuk dalam kategori rendah.

2. Ada pengaruh positif dan signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor yaitu sebesar 48,2%. Adanya pengaruh ditunjukkan dengan harga koefisien korelasi ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,649 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ ) sebesar 0,482. Setelah dilakukan uji t diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 9,548 dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Sumbangan efektif (SE) kecepatan pelayanan sebesar 19,92%. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang berarti pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kecepatan pelayanan adalah signifikan. Jadi, semakin baik kecepatan pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang akan dirasakan. Berdasarkan distribusi frekuensi kecenderungan variabel kecepatan pelayanan, ditunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang dimiliki oleh AHASS Galur Honda Motor masuk dalam kategori rendah.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Adanya pengaruh ditunjukkan dengan harga koefisien korelasi  $r_{y(1,2)}$  sebesar 0,719 dan harga koefisien determinasi  $r^2_{y(1,2)}$  sebesar 0,517. Setelah dilakukan uji F diperoleh harga  $F_{hitung}$  sebesar 51,897 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,73. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 47,8% dan pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,2%, sedangkan sumbangan efektif ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan sebesar 51,70%. Jadi, semakin tinggi

ketelitian pelayanan dan semakin baik kecepatan pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

### Saran

1. Bagi Pelanggan
  - a. Pelanggan hendaknya lebih berani dalam mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan yang telah diterimanya dengan cara menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan setiap kali setelah selesai melakukan service.
  - b. Pelanggan hendaknya lebih kritis dalam menerima pelayanan agar pelanggan dapat mendapatkan pelayanan yang terbaik dari AHASS Galur Honda Motor.
2. Bagi AHASS Galur Honda Motor
  - a. AHASS Galur Honda Motor diharapkan mampu meningkatkan ketelitian pelayanan terutama untuk mekanik setiap kali mengerjakan service kendaraan dari pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh AHASS Galur Honda Motor
  - b. AHASS Galur Honda Motor diharapkan pula dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama untuk bagian mekanik dalam mengerjakan service kendaraan pelanggan agar pelanggan dapat merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh AHASS Galur Honda Motor.
  - c. AHASS Galur Honda Motor hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan seperti dengan mengadakan survey berkala untuk mengetahui tingkat ketelitian dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
  - d. Segenap karyawan AHASS Galur Honda Motor diharapkan dapat meningkatkan kualitas diri agar pelayanan yang diberikan mendapatkan hasil yang memuaskan bagi pelanggan.
3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini memberikan informasi bahwa faktor ketelitian dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

AHASS Galur Honda Motor. Sumbangan Efektif yang diberikan sebesar 51,70%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh dua variabel yaitu ketelitian dan kecepatan pelayanan namun masih banyak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu dimungkinkan bagi peneliti lain melakukan penelitian tentang variabel-variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Sampara Lukman. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: LAN
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suyadi Prawirosentono. 2008. *Managemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Tamrin Abdullah dan Franscis Tantri. 2013. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindopersada
- Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga

### PROFIL SINGKAT

Ririn Kurniawati, lahir di Kulon Progo pada tanggal 16 Agustus 1992. Merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2011.

Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd. merupakan dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 11 Mei 1978. Menempuh pendidikan S1 di Universitas Gajah Mada lulus pada tahun 2001 dan S2 di Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2015.