



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Cambayya Project Kecamatan Pa'jukukang Bantaeng

Asrawan ¹, Kahar ²

¹Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa, Gowa, Indonesia

²Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa, Gowa, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project Kecamatan Pa'jukukang Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang berfokus pada variabel-variabel serta hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya menggunakan instrumen penelitian serta teknik analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality, price and location on customer satisfaction at the Cambayya project motorbike repair shop, Pa'jukukang District, Bantaeng Regency. The type of research used is quantitative with data collection methods that focus on variables and the relationship between one variable and another using research instruments and the data analysis techniques used are statistical with the aim of testing the established hypothesis. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cambayya Project motorbike repair shop. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cambayya Project motorbike repair shop. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cambayya project motorbike repair shop. Service quality, price and location simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cambayya Project motorbike repair shop.

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima 04 November 2023

Direvisi 27 November 2023

Revisi diterima 12 Desember 2023

Kata Kunci:

Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Lokasi

Penulis Koresponden:

Asrawan

Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa

BTN Andi Tonro Permai A 22/5 Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, Indonesia

asrawan@usy.ac.id

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



How to Cite: Asrawan dan Kahar. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Cambayya Project Kecamatan Pa'jukukang Bantaeng. *ANALYSIS: Accounting, Management, Economics, and Business*, 2(1) 1-11. doi: <https://doi.org/10.56855/analysis.v2i1.905>

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan fasilitas yang digunakan untuk berpindah tempat baik barang maupun konsumen dari satu tempat ke suatu tempat yang dituju baik melalui darat, laut maupun udara. Pada era globalisasi ini, banyak dijumpai adanya perkembangan yang pesat pada sejumlah bidang salah satunya adalah perkembangan transportasi di Bantaeng. Berdasarkan Kepala Litbang Perhubungan transportasi merupakan unsur vital dalam kehidupan bangsa dan dalam memupuk kesatuan dan persatuan (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2017). Perkembangan kota, lingkungan, dan pergaulan sangatlah mempengaruhi perilaku dan gaya hidup masyarakat dalam menggunakan transportasi.

Semakin banyaknya masyarakat Indonesia membeli motor, menjadikan peluang-peluang usaha baru seperti penyediaan jasa perawatan motor (bengkel motor). Seiring berkembangnya transportasi di Bantaeng banyak dijumpai berbagai model transportasi darat mulai dari transportasi umum hingga milik pribadi. Sepeda motor merupakan kendaraan yang beroda dua yang digerakkan oleh mesin. Dengan banyaknya pengguna kendaraan roda dua kini banyak berdiri bengkel di Kabupaten Bantaeng.

Persaingan usaha bengkel motor di Kabupaten Bantaeng khususnya di Kecamatan Pa'jukukang semakin ketat, mereka bersaing untuk mendapatkan pelanggan demi kelancaran usaha bengkel motor. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan inti dari usaha bengkel motor.

Semakin dominannya kendaraan motor yang digunakan oleh masyarakat membuat jasa service yang ditawarkan oleh perusahaan semakin banyak, hal ini akan membuat perusahaan mencari cara agar pelanggan tidak memilih perusahaan pesaing. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan pelanggan adalah meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan agar kepuasan pelanggan terus meningkat.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Menurut (Tjiptono, 2015) kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan factor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan strategi penetapan harga yang mampu bersaing (kompetitif) tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen. Selain kualitas pelayanan, harga merupakan

factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Menurut (Indra, 2017) harga adalah sesuatu yang harus diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bagian pemasaran perusahaan. Menurut Basu (2001) "harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang beserta pelayanannya." Hal ini sejalan dengan pernyataan Rymond Corey (2007:93) "harga ialah estimasi penjual terhadap arti dari para pembeli potensial, serta menyadari opsi lain yang dimiliki pembeli atas pemenuhan kebutuhan dari produk yang bisa memuaskannya.

Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut.

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 arena itu dirancang sebagai salah satu instrumen penjualan sekaligus sebagai instrumen kompetisi yang menentukan (Haryanto, 2013).

Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut.

Salah satu faktor penting lainnya adalah penentuan lokasi. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2015) lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha.

Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), didaerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen.

Bantaeng merupakan salah satu kabupaten yang memiliki jumlah bengkel motor yang cukup berkembang. Salah satu bengkel motor di kabupaten Bantaeng khususnya di kecamatan pa'jukukang adalah Bengkel Cambayya Project, telah memiliki banyak pelanggan yang mempercayakan perawatan semua jenis motor honda di bengkel ini.

Hadirnya Bengkel Motor Cambayya Project memberikan keuntungan bagi konsumen karena ketersediaan pelayanan disetiap tempat merupakan harapan bagi konsumen. Disisi lain kondisi tersebut akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat bagi sebuah bengkel motor. Bengkel Cambayya Project dituntut melakukan perubahan dalam hal ketersediaan produk suku cadang motor, ketersediaan sumber daya manusia, harga yang terjangkau, mutu pelayanan maupun biaya pelayanan.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Bengkel Motor Cambayya Project tanetea Desa Nipa-nipa Kecamatan Pa'jukukang Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan secara langsung melalui sistem kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen.

Populasi

Populasi adalah subjek yang diamati selama penelitian, menurut (Sugiyono, 2017), populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari: objek/subjek yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti, kemudian ditarik kesimpulan populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan pada bengkel motor cambayya project dalam 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 114 pelanggan.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk perwakilan populasi. Jadi, jumlah sampel yang dipilih dari populasi sebanyak 53 responden. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114(0,1)^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114(0,01)}$$

$$n = \frac{114}{1 + 1,14}$$

$$n = \frac{114}{2,14}$$

$$n = 53,27$$

$$n = 53$$

Jumlah sampel adalah 53 orang

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e= 0,1

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode Analisis Kualitatif, menurut (Firman, 2015) mengemukakan bahwa analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematis, model statistik dan ekonometrik atau beberapa model lainnya. Analisis data terbatas pada metode pengolahan data seperti meninjau data dan tabel, grafik atau gambar yang tersedia, kemudian membuat deskripsi dan interpretasi.

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini digunakan metode analisis, yaitu:

- 1) Analisis Statistik Deskriptif merupakan analisis data yang mendeskripsikan data penelitian sesuai kenyataannya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Ernawan & Daniel, 2020). Uji statistik deskriptif akan menggambarkan nilai maksimum, minimum, average dan standar deviasi dari setiap variabel penelitian.

- 2) Analisis Statistik Inferensial adalah analisis korelasi sederhana dari multipel dan regresi sederhana dari multipel. Perhitungan statistik terhadap analisis korelasi dan regresi dilakukan dengan bantuan komputer metode SPSS.
- 3) Uji Asumsi Klasik diperlukan sebelum melakukan analisis regresi yang dimoderasi. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa suatu model regresi tidak memiliki masalah atau layak dari segi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas serta autokorelasi. Jika model regresi dinyatakan layak maka model analitik dapat digunakan. Metode uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi:

Analisis Regresi Berganda Analisis berganda (*multiple regression analysis*) digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), harga (X2), lokasi (X3), persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

$$\text{Dimana: } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y	: Kepuasan Pelayanan
X ₁	: Kualitas Pelayanan
X ₂	: Harga
X ₃	: Lokasi
b ₀	: Konstanta
β ₁ , β ₂ , β ₃	: Koefisien regresi variabel independent
e	: Standar error / variabel pengganggu

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi apakah item-item pertanyaan yang digunakan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur (valid). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya 5% atau 0,05% yang menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator. Pada penelitian ini terdapat 53 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden, diketahui bahwa r-tabel untuk uji validitas sebesar (0,273). Hasil pengujian diperoleh bahwa semua pernyataan dapat dinyatakan valid karna r hitung lebih besar dari pada r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1	0,7	0,2	Valid
	.1	42	73	
	X1	0,8	0,2	Valid
	.2	62	73	
	X1	0,8	0,2	Valid
	.3	85	73	
	X1	0,8	0,2	Valid
	.4	73	73	

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
	X1 .5	0,8 54	0,2 73	Valid
	X1 .6	0,8 59	0,2 73	Valid
Harga (X2)	X2 .1	0,9 17	0,2 73	Valid
	X2 .2	0,8 80	0,2 73	Valid
	X2 .3	0,8 74	0,2 73	Valid
	X2 .4	0,7 76	0,2 73	Valid
	X2 .5	0,9 32	0,2 73	Valid
Lokasi (X3)	X3 .1	0,8 71	0,2 73	Valid
	X3 .2	0,8 98	0,2 73	Valid
	X3 .3	0,9 03	0,2 73	Valid
	X3 .4	0,8 50	0,2 73	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y. 1	0,8 10	0,2 73	Valid
	Y. 2	0,9 08	0,2 73	Valid
	Y. 3	0,8 64	0,2 73	Valid
	Y. 4	0,8 74	0,2 73	Valid
	Y. 5	0,8 75	0,2 73	Valid

Berdasarkan table diatas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan indikator adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,921	Reliabel
Harga (X2)	0,950	Reliabel
Lokasi (X3)	0,904	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,917	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan kuesioner memiliki koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliable atau handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Analisis data menyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, menunjukkan (sig 0,200) yang berarti nilainya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Lokasi (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) menyatakan bahwa informasi dari masing-masing penelitian telah berdistribusi normal secara statistic dan layak digunakan sebagai informasi penelitian.

Berdasarkan uji Grafik Histogram didapatkan bahwa frekuensi Residual paling banyak mengumpul pada nilai 0 atau nilai penyebaran data sudah sesuai dengan kurva normal sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

Berdasarkan uji P-P Plot didapatkan bahwa titik-titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengolahan data, Dari grafik *Scatterplot* yang ada diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi semua variabel lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat atau model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Multikoloniaritas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang besar antara variabel bebas dalam model regresi linear berganda. Jika terdapat korelasi yang besar antara variabel bebas, maka kaitan antara variabel bebas dan variabel terikat akan terganggu. Identifikasi statistik yang bebas digunakan untuk menguji kendala multikoloniaritas adalah *variance inflator factor* (VIF) dan nilai tolerance. Tabel dibawah ini menunjukkan uji multikoloniaritas.

Tabel 3. Uji Multikoloniaritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOT_X1	.452	2.210
	TOT_X2	.355	2.814
	TOT_X3	.509	1.964

Dari tabel 3, untuk semua variabel diperoleh nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10,0. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikoloniaritas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan

antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dihilangkan persamaan berikut ini :

$$Y = 2,412 + 0,285X_1 + 0,322X_2 + 0,303 + 5\%$$

Penjelasan atas persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta $a = 2.412$ artinya jika variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi tidak dimasukkan dalam penelitian maka kepuasan pelanggan di bengkel motor cambayya masih meningkat 2.412%.
- 2) Nilai koefisien $b_1 = 0.285$ artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi maka kepuasan pelanggan di bengkel motor cambayya akan meningkat sebesar 0.285% dengan asumsi variabel independent yang lain konstan.
- 3) Nilai koefisien $b_2 = 0.322$ artinya jika variabel harga ditingkatkan 1% lebih baik lagi maka kepuasan pelanggan di bengkel motor cambayya akan meningkat sebesar 0.322% dengan asumsi variabel independent yang lain konstan.
- 4) Nilai koefisien $b_3 = 0.303$ artinya jika variabel lokasi ditingkatkan 1% lebih baik lagi maka kepuasan pelanggan di bengkel motor cambayya akan meningkat sebesar 0.303% dengan asumsi variabel independent yang lain konstan.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa bahwa nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,573 atau 57,3%. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan hanya dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan, harga, dan lokasi sebesar 57,3% sedangkan sisanya 43,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Uji ini disebut juga dengan istilah uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji simultan model. Uji ini mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji F diketahui nilai F-hitung sebesar $24,218 > 2,780$ dari nilai F-tabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel Independen, yakni kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada penjabaran hasil interpretasi masing-masing variable independent berikut ini :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 0.285 dan tingkat signifikan $0,037 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project akan semakin meningkat.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 0.322 dan tingkat signifikan $0,040 < 0,05$. Hal ini berarti harga yang terjangkau akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project akan semakin meningkat.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 0.303 dan tingkat signifikan $0,043 < 0,05$. Hal ini berarti lokasi yang mudah di jangkau akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project akan semakin meningkat

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizka Bayu Aditya, 2020) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianto et al (2016) dan Khakim et al (2014) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryoko dan Rabani (2019) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil uji statistic F pada tabel 4. 16 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project di kabupaten Bantaeng, dengan sampel 53 responden pengguna jasa perbaikan dan produk bengkel motor cambayya project di kabupaten Bantaeng, uji yang dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda dibantu oleh aplikasi windows SPSS versi 28. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima.
2. Kualitas harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini

menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima.

3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima.
4. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor cambayya project dinyatakan diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, A. (2018). Keefektifan Pembelajaran Elektronik (*E-learning*) Sebagai Pengganti Perkuliahan Konvensional Untuk Keefektifan Meningkatkan Kemampuan Analitis Mahasiswa *Effectiveness of Electronic Learning (E-Learning) As a Substitute for Conventional Education To Impro. Jurnal Sosial Humaniora*, 9(2), 95–105. <https://ojs.unida.ac.id/JSH/article/view/1101>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. In Rineka Cipta.
- Basu, S. (2001). *Manajemen Pemasaran I* (3rd ed.). BPFE.
- Benjamin, S. D. ., Longkotoy, M., & Renouw, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mariat Hotel di Kota Sorong. *Journal on Education*, 5 (3), 10466–10478. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1950>
- Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi. (2023). *Pengertian Kualitas Pelayanan*.
- Damongilala, Y., Rogahang, J. J., & Punuindong, A. Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Grace Mart Tombatu*. 4(2), 179–187.
- Firman. (2015). Analisis Data Dalam Kualitatif. *Article*, 4, 1–13.
- Haryoko, U.B & Rabbani, H. 2019. “Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel abadi jaya motor bogor”. *EJournal Manajemen Universitas Pamulang*. Vol 1. No 2. 148-159. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JFB/article/view/2972>.
- Indra, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri. *Riset Ekonomi Bidang Manajemen Dan Akuntansi*, 1–9.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Transportasi sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*.
- Khakim, Fathoni dan Minarsih. (2014). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima”. *Jurnal. Universitas Pandanaran Semarang*
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(2), 256–275.
- Nanda Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*.
- Nurwana, A., Lalila, A. K., Cholifah, C. S. N., Mahiri, M. A. M., & Sari, N. R. (2023). *Jurnal Manajemen Bisnis. Manajemen Bisnis*, 1(2), 1–10. non-dwnldmngn-download-dont-retry2download
- Raysharie, P. I., Harinie, L. T., Frista, B., Agustian, F., Agriva, J., & Putri, M. B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Telkomsel di Kota Palangka Raya*. 1(2), 160–171.
- Rosidah, N., Rachma, N., & Khalikussabir. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Lesehan D'dadoz (Studi Kasus pada Pelanggan Lesehan D'dadoz Kota Blitar)*. 12(02), 150–157.
- Saputri, M. Y., & Jakfar. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Pelaihari*. 10(2). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/11923/>

- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Tambajong, J. E., Tampi, J. R. ., & Rogahang, J. J. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu*. 4(2), 135-144.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (IV). Cv. Andi Offset.
- Utami, D. P., Melliani, D., Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). Iklim Organisasi Kelurahan dalam Perspektif Ekologi. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1-13.
- Yulianto, I. (2016). "Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication)". *Jurnal. Universitas Pandanaran Semarang*

BIOGRAFI PENULIS

	<p>Asrawan, Dosen, Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa, asrawan@usy.ac.id</p>
	<p>Kahar Dosen, Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa, kahar@usy.ac.id</p>