

**Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Pada Bengkel Ahass Di Lowokwaru Kota Malang)**

Oleh:

Diky Octavian*)

Agus Widarko)**

Budi Wahono*)**

Email : dikyoctavian09@gmail.com

Prodi Manajemen Dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to determine its effect facilities and service quality on customer satisfaction AHASS workshop. The population in this study are customers who have come or more than once become consumers of AHHAS 01734 Feko Motor workshop. This research is a type of descriptive research using quantitative approach and also using questionnaire research. The research method used is multiple linear regression. The sample in this study was taken using the Slovin formula with a purposive sampling technique, namely the sampling technique with certain criteria, namely at least two times coming to the AHASS workshop and a customer of the workshop. A sample of 91 respondents was obtained from a population of 1000 consumers. The results of this study indicate that facility (X1) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with a value (sig 0.048), service quality (X2) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with a value (sig 0.019)

Keywords: *Facilities, Service Quality and Consumer Satisfaction*

Pendahuluan

Latar Belakang

Sepeda motor menjadi alat transportasi utama bagi sebagian besar masyarakat Indonesia yang sangat dibutuhkan pada era saat ini. Selain murah bagi masyarakat juga infrastruktur jalan tidak pantas, Sepeda motor banyak Keuntungannya cukup rendah dibandingkan dengan moda transportasi lain, termasuk biaya operasi dan perawatan. Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor yang di tandai dengan aktivitas dan mobilitas sangat tinggi, perlu maupun perbaikan kendaraan tersebut agar performanya tetap stabil, layak pakai dan tidak kalah dengan sepeda motor baru.

Era globalisasi saat rivalitas bisnis ini sangat ketat, persaingan di pasar domestik di pasar internasional, perusahaan harus menyediakan produk berkualitas kepada pelanggan. Untuk mencapai keunggulan bersaing maka semua perusahaan harus dapat memuaskan pelanggan kami, sebab jika pelanggan tidak puas terhadap pelayanan jasa di perusahaan tersebut akan menyebabkan frekuensi pelanggan akan berkurang dan pindah ke perusahaan lain yang merupakan pesaing. Dengan banyaknya pelanggan yang beralih ke pesaing, maka laba perusahaan berkurang.

Masyarakat Indonesia Saat ini sangat teliti dalam memilih kualitas layanan dengan tumbuhnya kesadaran akan hak untuk layanan dan fasilitas terbaik. Oleh karena

itu, survei pelanggan terhadap kualitas layanan dan fasilitas AHASS Workshop diperlukan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas Mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel AHASS?
2. Apakah Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel AHASS?
3. Apakah fasilitas dan Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen sekaligus AHASS?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengamati Analisis fasilitas terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS
2. Untuk mengamati Analisis kualitas pelayanan Mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel AHASS
3. Untuk mengamati dan menganalisis fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS.

Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi acuan dan salah satu bahan informasi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

Tinjauan Teori

Kepuasan Pelanggan(Konsumen)

“Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka dapatkan dan harapan mereka” (Umar, 2005:65). “Jika pelanggan puas dengan nilai suatu produk atau layanan, mereka kemungkinan akan menjadi pelanggan untuk waktu yang lama”. (Kotler, 2007:177) dalam buku Marketing Management “kepuasan pelanggan adalah orang yang puas atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dari produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Kualitas Pelayanan

(Kotler, 2002:143) “kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

“Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”(Nasution, 2004:47).

Fasilitas

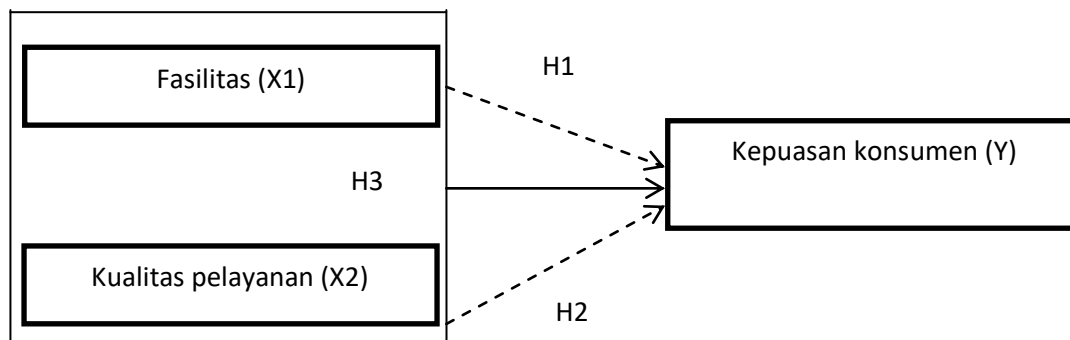
“Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan dimata pelanggan” (Tjiptono dan Candra, 2005:93).

Hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Fasilitas Berpengaruh langsung Menuju kepuasan konsumen AHASS
H2: Masalah kualitas layanan langsung Menuju kepuasan konsumen AHASS
H3: Fasilitas juga kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan Menuju kepuasan konsumen AHASS

Model Penelitian

Penelitian ini berdasarkan pada pengaruh antara variabel independen atau variabel bebas yaitu fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dengan variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y1). Hubungan variabel-variabel tersebut dapat digambarkan dengan suatu kerangka konseptual sebagai berikut:



Keterangan:

-----> : Parsial
—————> : simultan

Metodologi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah Responden yang merupakan pelanggan dan pernah menjadi pelanggan bengkel sepeda motor AHASS 01734 Feko Motor, Responden minimal 2 kali datang ke bengkel sepeda motor AHASS 01734 Feko Motor. “Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan juga menggunakan instrumen penelitian kuesioner, dimana peneliti akan mengambil sampel dengan kriteria tertentu” (Sugiyono, 2016:85). kriteria sampel pada penelitian ini yaitu usia diantara 17-32 tahun dan pernah datang lebih dari empat kali, pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* yang dikemukakan oleh (Husein, 2013:78) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Besarnya populasi

n = Besarnya sampel

e = Batas toleransi kesalahan

Dengan menggunakan batas toleransi kesalahan 10 persen atau (0.1) dengan besarnya populasi sebanyak 1000, maka sampel untuk penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut :

$$n = 1000 / (1 + (1000 \times 0.102))$$

$$n = 1000 / (1 + 10)$$

$n=1000/11$

$n=90.91$

$n=91$

Jadi, dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil sebesar 90.91 sampel. Untuk memudahkan penelitian maka akan dibulatkan menjadi 91 responden.

Definisi Operasional Variabel

a. fasilitas (X1)

Variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1) Tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan bengkel AHASS 01734 Feko Motor
- 2) Wifi di bengkel AHASS 01734 Feko Motor stabil
- 3) Toilet di bengkel AHASS 01734 Feko Motor bersih
- 4) Softdrink

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Adapun indikator variabel ini adalah :

- 1) Kehandalan, kinerja sesuai harapan konsumen
- 2) Daya tangkap, kecepatan pelayanan dengan indikator sebagai berikut: Para karyawan bengkel AHASS 01734 Feko Motor mengerjakan perbaikan motor konsumen dengan cepat.
- 3) Jaminan, menumbuhkan kepercayaan dengan indikator memberikan garansi kepada konsumen AHASS 01734 Feko Motor.
- 4) Empaty, sikap ramah penjual dengan indikator sebagai berikut: Para karyawan bengkel AHASS 01734 Feko Motor bersikap ramah ketika memberikan pelayanan.
- 5) Bukti nyata, peralatan yang modern

c. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan.

- 1) Dengan indikator variabel ini adalah:
- 2) Mendapatkan layanan terbaik dari karyawan kepada konsumen
- 3) Fasilitas yang diberikan nyaman bagi konsumen
- 4) Pembandingan adalah perasaan puas dari konsumen

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek maupun hasil penelitian, pengertian deskriptif menurut (Sugiyono, 2002:29) adalah “metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum”.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian survei yaitu kuesioner (Sugiyono, 2014:80) “penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar

maupun kecil, namun data yang dipelajari adalah sampel dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian relatif distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode regresi linear berganda dengan memanfaatkan software SPSS. Tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis

1) Uji F (Simultan)

(Ghozali, 2013:98) “uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat”.

H_0 : fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H_a : fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2) Uji t (Parsial)

(Ghozali, 2005:84) “uji t digunakan untuk menguji signifikan atau tidak hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial”, dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a) Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 gagal ditolak dan H_a ditolak.
- b) Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Validitas

(Kuncoro, 2013:181) “suatu skala pengukuran harus menunjukkan data yang valid kriteria validitas dapat ditentukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* dibandingkan dengan tingkat signifikansi apabila nilai Sig. $< 0,05$ maka pernyataan-pernyataan di kuesioner dapat dinyatakan valid”.

c. Uji Reliabilitas

(Kuncoro, 2013:181) “reliabilitas menunjukkan kebenaran dari suatu skor yang didapatkan dari kuesioner kriteria yang digunakan adalah jika koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan reliabel”.

d. Uji Normalitas Data

Menurut (Santoso, 2012:293) mengemukakan bahwa:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka berdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka berdistribusi tidak normal.

e. Model Regresi Linear Berganda

Menurut (Sugiyono, 2014:277) menyatakan bahwa “analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen bila dua atau lebih

variabel independen sebagai faktor penentu. Analisis ini dilakukan jika variabel independen minimal 2". Persamaan dalam penelitian ini adalah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

Diketaui:

Y: kepuasan pelanggan

a: konstanta

b₁b₂: koefisien regresi

X₁: fasilitas

X₂: Kualitas pelayanan

e: eror term

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dideteksi menggunakan toleransi dan koefisien varians inflasi (VIF). Toleransi mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya.) Untuk linearitas tinggi, batas yang sering digunakan adalah toleransi 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 "(Ghozali, 2005: 92).

2) Uji Heteroskedastisitas

"Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah model regresi memiliki penyimpangan yang tidak sama dari sisa-sisa satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik tidak heterogen" (Priyanto, 2011:296).

Analisis Koefisien Determinasi

(Ghozali, 2012:97) "koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai koefisien determinasi antara nol atau satu". Persamaan untuk menghitung koefisien determinasi adalah:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$
$$\text{Dimana : } 0 \leq r^2 \leq 1$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

Pembahasan Dan Simpulan

Gambaran Umum Responden

Responden yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan dari bengkel AHASS sebanyak 91 responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan berapakah datang dalam satu bulan.

Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah seluruh variabel independen bersama-sama berdampak secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, Pada penelitian ini nilai F hitung sebesar 5.059 dengan tingkat signifikansi $0.008 < 0.05$. dengan ini keputusan yang diambil H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa

semua variabel bebas secara bersama-sama mampu berpengaruh variabel terikat secara signifikan.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen yaitu X1 dan X2 berdampak secara parsial akan variabel dependen.

Tabel 1
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.256	2.359		1.804	.075
1 X1	.208	.103	.203	2.007	.048
1 X2	.243	.102	.241	2.386	.019

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah, 2019

Dari hasil tabel uji t yang telah dilakukan maka bisa dihasilkan pernyataan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas (X_1) = 2.007 dengan sig 0.048 < 0.05. Dengan demikian menunjukkan bahwa fasilitas (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengujian hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (X_2) = 2.386 dengan sig 0.019 < 0.05. Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian diperoleh nilai korelasi (r tabel) lebih besar dibandingkan nilai r hitung (r tabel > 0.207). Dengan ini maka pertanyaan yang dipakai oleh variabel tersebut dinyatakan telah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,6. Jadi, bisa ditarik kesimpulan bahwa pertanyaan pada tiap-tiap variabel tersebut bersifat *reliable*.

Uji Normalitas

“Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S)”, (Santoso, 2012:293) Pada penelitian ini di dapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.168 > 0.05. hal ini dapat diartikan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 2
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.256	2.359		1.804	.075
X1	.208	.103	.203	2.007	.048
X2	.243	.102	.241	2.386	.019

a. Dependent Variable: Y
Sumber, data yang diolah 2019

“Analisis regresi linier berganda bermaksud memprediksi bagaimana keadaan variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor dimanipulasi Analisis ini dilakukan jika variabel independen minimal 2” (Sugiyono, 2014:277). Persamaan yang dipakai dalam penelitian ini adalah $(Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e)$. Maka Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menghasilkan persamaan yaitu: $Y = 4.256 + 0.208 X_1 + 0.243 X_2$ dengan nilai sig X1 sebesar 0.048, X2 sebesar 0.019. Hasil analisis regresi berganda tersebut memberikan pengertian bahwa :

Hasil persamaan regresi linear diatas memberikan pengertian bahwa:

- konstanta sebesar 4.256 berarti fasilitas dan kualitas pelayanan tidak ada perubahan kepuasan konsumen cenderung positif.
- Jika nilai nilai Sig. X1 0.048 tidak signifikan maka tidak dapat diinterpretasikan
- B2 (Nilai koefisien regresi X2) jika X2 meningkat maka kecenderungan kepuasan konsumen meningkat.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Hasil uji Multikolinearitas didapatkan nilai VIF pada X1 sebesar 1.002, X2 sebesar 1.002.. Didapatkan pula nilai *Tolerance* pada X1 sebesar 0.998, X2 sebesar 0,998. nilai VIF masing-masing variabel lebih kecil dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0.1, sehingga diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil perhitungan nilai signifikansi masing-masing variabel independen yaitu X1 dan X2 mempunyai nilai sig < 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 3
Koefisien Determinasi
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.503	.483	1.767

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengerti seberapa besar variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang diberikan oleh nilai R square (R^2) yaitu sebesar 0.483 artinya variabel persepsi harga, kualitas produk, citra merek dan promosi mampu berpengaruh sebesar 48.3 % sebaliknya sisanya sebesar 51.7% dijabarkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

a. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh signifikan dan positif akan kepuasan konsumen (Y). karena fasilitas (X1) mempunyai nilai sig 0.048 dimana nilai ini kurang dari 0.05 yang berarti berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Dengan demikian penelitian ini mendukung dari hasil penelitian terdahulu oleh (Hudoyo, 2009) melakukan penelitian tentang “analisis kepuasan pelanggan akan fasilitas dan pelayanan bengkel AHASS”

Hasil ini juga mendukung penelitian oleh (Mongkaren, 2013) melakukan penelitian tentang “fasilitas dan pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent Manado”

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y), karena kualitas pelayanan (X2) mempunyai nilai sig 0.019 dimana nilai ini kurang dari 0.05 yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Dengan demikian penelitian ini mendukung dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saputro, 2010) melakukan penelitian tentang “analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan”

Hasil ini juga mendukung penelitian oleh (Nimas Lailia, Suryoko, & Saryadi, 2012) melakukan penelitian tentang “pengaruh kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis bengkel AHASS”

Simpulan Dan Saran

a. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS. Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh akan kepuasan konsumen, kepada pelanggan bengkel AHASS 01734 Feko Motor Jalan Soekarno Hatta Indah No. 29B, Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.
- 2) Bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS dan variabel kualitas pelayanan (X2) juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen bengkel AHASS.

b. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan dan diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, meskipun begitu memiliki keterbatasan yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2)
- 2) Responden yang digunakan hanya pelanggan bengkel AHASS01734 Feko Motor Jalan Soekarno Hatta Indah No. 29B, Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

c. Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan, maka saran yang diajukan antara lain:

- 1) Bengkel AHASS perlu menjaga fasilitas dan kualitas pelayanannya agar konsumen maupun pelanggannya memilih bengkel tersebut sebagai pilihan terbaiknya.
- 2) Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel selain fasilitas dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, mungkin dengan menambah variabel lain dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya disarankan meneliti dengan variabel – variabel lain, menggunakan teori lain dan cara yang lain agar penelitiannya lebih bermanfaat bagi semua orang.

Daftar Pustaka

Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, 2006, *Metode Penelitian: Uji Asumsi Klasik*. Andi Offset. Yogyakarta. Gujarati,

- Hadari, Nawawi. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hudoyo, R. (2009). Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan bengkel ahass. *Skripsi*.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Musanto, T. (2009). Zoom sur la douleur chronique. *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra*, 6(123–136), 34. Retrieved from http://www.douleurchronique.org/gestion/2011/pdf/ZOOMdouleur_4b.pdf
- Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., & Saryadi. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center.” *Dipenogoro Journal of Social and Politic*, 1–8.
- Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., Saryadi, Chahal, H., Bala, M., Aguilera, D. C., ... Hussein, A. S. (2012). Poster: Forsythiaside inhibits the avian infectious bronchitis virus in cell culture (Proceedings: The Third Academic Conference of Asian Society of Traditional Veterinary Medicine: The 46th Scientific Conference of Japanese Society of Traditional Veterin. *International Journal of Marketing Studies*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v3i1.172>
- Ratnanto, S. (2017). *JURNAL MOTOR AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION DO SERVICE AT MOTORCYCLE WORKSHOP AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK Oleh : ERDHA ERVINNA PUTRI NINGRUM Dibimbing oleh : SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI T. 01(10), 12.*
- Saputro, R. (2010). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Analisi Pengaruh*, 129. [https://doi.org/10.1016/S0921-4526\(02\)01544-2](https://doi.org/10.1016/S0921-4526(02)01544-2)
- Triaman, L., Istanti, E., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Surabaya, U. B., & Kepuasan, N. D. (2017). *JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HONDA AHASS 1464 WARU AGUNG MOTOR II*. 3(3), 295–308.

Diky Octavian*) Adalah Alumni FEB Unisma

Agus Widarko)** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Budi Wahono*)** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma