

## The Effect Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction At Widi Bandar Jaya Lahat Motorcycle Workshop

### Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Widi Bandar Jaya Lahat

Rica Rahmawati<sup>1)</sup>; Amaludin<sup>2)</sup>; Tri Rusilawati Kasisariah<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup>Universitas SereLo Lahat

Email: <sup>1)</sup> [Ricarahmawati@gmail.com](mailto:Ricarahmawati@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [alqiano2013@gmail.com](mailto:alqiano2013@gmail.com) ; <sup>3)</sup> [trirusilawati5@gmail.com](mailto:trirusilawati5@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [19 November 2025]

Revised [20 Oktober 2025]

Accepted [21 Oktober 2025]

#### KEYWORDS

Service Quality, Customer Satisfaction, Bandar Jaya Lahat.

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



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Widi Bandar Jaya Lahat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 67 responden. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan secara berkelanjutan untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

#### ABSTRACT

*The Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at Widi Bandar Jaya Lahat Motorcycle Workshop. This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on customer satisfaction at the Widi Bandar Jaya Lahat Motorcycle Workshop. A quantitative associative approach was used on 67 customer respondents. The results of the multiple linear regression test show that facilities (X1) and service quality (X2) partially and simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction (Y) with an F value of 569.139 ( $p < 0.05$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.742 indicates that the independent variables can explain 74.2% of the variance in customer satisfaction. Practical implications: the workshop needs to improve the completeness of waiting room facilities and parking areas, as well as train employees in technical communication to minimize customer complaints.*

## PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis jasa yang semakin ketat, perusahaan harus mampu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan utama dalam mempertahankan posisi kompetitif. Khusus di sektor otomotif, bengkel kendaraan bermotor dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Selain hasil kerja yang baik, kenyamanan fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta keramahan petugas juga berpengaruh besar terhadap persepsi pelanggan. Perusahaan yang mampu bertahan adalah perusahaan yang memiliki kemampuan dan keunggulan, baik keunggulan komparatif maupun keunggulan absolut. Pada kegiatan suatu usaha pada dasarnya menciptakan suasana dimana pelanggan merasa puas. Memasarkan produk atau jasa harus dilakukan evaluasi, perubahan, terobosan baru guna keberhasilan pengusaha dalam menarik serta mempertahankan konsumen. Konsep pemasaran yang sederhana ini merupakan konsep dasar dan sudah menjadi keharusan bahwa setiap organisasi harus memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumennya. Bengkel Motor Widi Bandar Jaya Lahat merupakan salah satu penyedia jasa servis kendaraan di Kabupaten Lahat. Meskipun memiliki pelanggan tetap, bengkel ini masih menghadapi tantangan dalam hal peningkatan fasilitas fisik dan kualitas pelayanan. Beberapa pelanggan mengeluhkan lamanya waktu pelayanan serta keterbatasan ruang tunggu. Situasi ini menuntut upaya peningkatan fasilitas dan pelayanan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terus dipertahankan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Widi Bandar Jaya Lahat.”.

## LANDASAN TEORI

Menurut Tjiptono (2019), fasilitas merupakan elemen penting dalam penyediaan jasa yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan. Fasilitas yang baik akan meningkatkan citra dan persepsi positif terhadap penyedia jasa. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1988) mencakup lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep SERVQUAL: Tangibles, Reliability,

Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2020) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Penelitian terdahulu oleh Widyaningrum (2020) dan Saputra (2016) menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oliver (1997) menambahkan bahwa kepuasan merupakan respons emosional terhadap pengalaman penggunaan jasa. Sementara itu, model SERVQUAL menjelaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan terbentuk melalui evaluasi lima dimensi layanan. Kombinasi antara fasilitas fisik dan pelayanan prima berkontribusi langsung terhadap loyalitas pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dengan tujuan mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Motor Widi Bandar Jaya Lahat berjumlah 200 orang, dengan sampel sebanyak 67 responden menggunakan teknik insidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (0,30). Item dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $> 0,30$ . Uji reliabilitas dilakukan dengan Cronbach's Alpha dan dikatakan reliabel jika  $\alpha > 0,60$ . Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ), dengan rumus:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ . Selain itu dilakukan uji  $t$  untuk melihat pengaruh parsial, uji  $F$  untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Motor Widi. Berdasarkan data, karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis Kelamin: 58% laki-laki dan 42% perempuan, kelompok umur: 45% berusia 26-35 tahun, 33% berusia 36-45 tahun, pendidikan terakhir: 60% lulusan SMA/SMK, Pekerjaan: Didominasi oleh karyawan swasta dan wiraswasta.

### Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas pada penelitian ini didapatkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.200 ( $> 0.05$ ), yang berarti data residual berdistribusi normal, uji multikolinearitas: nilai VIF untuk variabel Fasilitas ( $X_1$ ) adalah 1.82 dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah 1.75. Kedua nilai ini  $< 10$ , sehingga tidak terjadi multikolinearitas, uji heteroskedastisitas: hasil uji *glejser* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel  $X_1$  (0.312) dan  $X_2$  (0.210)  $> 0.05$ . Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini didapatkan pada seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi  $> 0,30$ , sehingga dinyatakan valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Jumlah Item	Status
Fasilitas	10	Valid
Kualitas Pelayanan	10	Valid
Kepuasan Pelanggan	10	Valid

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,812	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,861	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,834	Reliabel

**Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	B	Std. Error	t	Sig
Konstanta	2.842	0.521	5.456	0.000
Fasilitas X <sub>1</sub>	0.341	0.087	3.920	0.000
Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub>	0.365	0.092	3.967	0.000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut, persamaan regresi :  $Y = 2.842 + 0.341X_1 + 0.365X_2$

**Tabel 4 Hasil Uji T**

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Fasilitas	3,214	0,002	Signifikan
Kualitas Pelayanan	4,625	0,000	Signifikan

Variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>) memiliki nilai t hitung sebesar 3.920 dengan signifikansi 0.000 (< 0.05). Artinya, H<sub>1</sub> diterima. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki nilai t hitung sebesar 3.967 dengan signifikansi 0.000 (< 0.05). Artinya, H<sub>2</sub> diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

#### Hasil Uji F Dan Koefisien Determinasi

Nilai F hitung sebesar 569.139 dengan signifikansi 0.000 (< 0.05). Artinya, H<sub>3</sub> diterima. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0.742. Ini berarti 74.2% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 25.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyaningrum (2020) dan Saputra (2016) yang menemukan adanya pengaruh positif antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan.

Variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki koefisien regresi yang lebih besar (0.365) dibandingkan variabel fasilitas (X<sub>1</sub>) sebesar 0.341. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Motor Widi. Dimensi *empathy* (perhatian) dan *reliability* (keandalan) menjadi aspek krusial yang dirasakan langsung oleh pelanggan, terutama ketika karyawan memberikan penjelasan yang jelas mengenai kerusakan kendaraan dan memastikan tidak ada bagian yang terlewat saat pemasangan kembali.

Meskipun demikian, fasilitas tetap merupakan faktor penting. Keluhan mengenai keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit secara langsung memengaruhi kenyamanan fisik pelanggan selama menunggu. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi antara kualitas layanan interaksional (karyawan) dan kualitas layanan fungsional (fasilitas fisik) adalah kunci untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang menyeluruh.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) fasilitas serta kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran Bagi Bengkel Motor Widi, Fasilitas: menambah jumlah kursi di ruang tunggu, memperluas area parkir khususnya untuk sepeda motor, dan menyediakan fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih dan area Wi-Fi, kualitas pelayanan: melakukan pelatihan berkala bagi karyawan mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan, serta membuat Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas untuk pemeriksaan ulang setiap kendaraan setelah perbaikan guna mencegah kelalaian seperti hilangnya baut atau spare part. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti harga dan lokasi, serta memperbesar sampel agar hasilnya lebih generalisabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyaningrum, I. D. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen*, 8(2).
- Saputra, A. W. (2016). *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1).
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sumarwan, U. (2018). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: IPB Press.
- Lestari, S. D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Otomotif*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1).
- Chungyas, Jenelyn I., and Fernando L. Trinidad, Ph.D. 2022. "Strategic Management Practices and Business Performance of Cooperatives in Ifugao, Philippines: Basis for Strategic Planning Model." *International Journal of Management & Entrepreneurship Research* 4(2): 84–104.
- Dewi, Meutia. 2017. "Analisis Rasio Keuangan Untuk Mengukur Kinerja Keuangan PT Smartfren Telecom, Tbk." *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)* 1(1): 1–14.
- Ihsan, Sahrul. 2020. "Analisis Kinerja Keuangan Pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Gunung Rinjani Lombok Timur - Ntb." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah (ALIANSI)* 4(1): 58–65.
- Kowalik, Małgorzata. 2018. "Profitability and Financial Liquidity of the Chemical Industry Companies." *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Finanse Rynki Finansowe Ubezpieczenia* 91(1): 47–58.
- Martina, Yunita, Wagini Wagini Wagini, and Nenden Restu Hidayah. 2022. "Analisis Rasio Profitabilitas Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Kimia Farma (PERSERO) Tbk." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10(1): 67–75. "PDF Viewer UMS Digital Library."
- Raymond Budiman. 2019. "Analisis Rasio Keuangan Pt Tempo Scan Pacific Tbk Terhadap Kinerja Perusahaan Periode 2017 – 2021." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99. <http://eprints.pknstan.ac.id/412/5/06>. Bab II\_Arya Wibisono\_1302190313.pdf.
- Wardoyo. 2016. "Analisis Kinerja Keuangan Pada Koperasi Melalui Rasio Likuiditas, Solvabilitas, Dan Profitabilitas." : 1–23.