



## The Effect Of Service Quality And Product Excellence On Customer Satisfaction At The Sigma Motor Workshop In Lahat

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sigma Motor Lahat

Wahyu Darmawan <sup>1)</sup>; Mujari <sup>2)</sup>; Darwin Kesuma <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup>Study Program of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

Email: <sup>1)</sup> [wahyudarmawanlahat@gmail.com](mailto:wahyudarmawanlahat@gmail.com), <sup>2)</sup> [mujari292726@gmail.com](mailto:mujari292726@gmail.com), <sup>3)</sup> [darwinkesuma80@gmail.com](mailto:darwinkesuma80@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [23 Oktober 2025]

Revised [10 Januari 2026]

Accepted [16 Januari 2026]

#### KEYWORDS

Service Quality, Product Excellence, Customer satisfaction.

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 kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun secara bersama – sama pada Bengkel Sigma Motor. Sampel yang diambil sebanyak 67 orang konsumen dengan teknik Aksidental Sampling. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut : $Y = 5,816 + 0,748 X_1 + 0,106 X_2 + e$ . Besarnya nilai koefisien determinan ( $r^2$ ) berdasarkan tabel pengolahan data SPSS sebesar 0,715 . Artinya variabel kepuasan pelanggan Bengkel Sigma Motor dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan keunggulan produk dengan kontribusi 71,5% sedang kan sisa nya 28,5% dapat di jelaskan variabel lain. Diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $77,878 > 3,15$  ). Dengan demikian, secara bersama-sama kualitas pelayanan dan keunggulan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sigma Motor. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sigma Motor, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $9,592 > 1,998$ . Variabel keunggulan produk dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1,277 < 1,998$  menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sigma Motor.

#### ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and product excellence on customer satisfaction, both partially and collectively, at the Sigma Motor Workshop. A sample of 67 consumers was taken using the accidental sampling technique. Based on the results of SPSS data processing, the resulting regression equation is as follows:  $Y = 5.816 + 0.748 X_1 + 0.106 X_2 + e$ . The coefficient of determination ( $r^2$ ) based on the SPSS data processing table is 0.715. This means that the customer satisfaction variable at the Sigma Motor Workshop can be explained by the service quality and product excellence variables, with a contribution of 71.5%, while the remaining 28.5% can be explained by other variables. The calculated F value is found to be greater than the F table ( $77.878 > 3.15$ ). Thus, service quality and product excellence have a significant effect on customer satisfaction at the Sigma Motor Workshop. The service quality variable has a significant effect on customer satisfaction at the Sigma Motor Workshop, because the calculated  $t < t$  table or  $9.592 > 1.998$ . The product excellence variable with calculated  $t < t$  table or  $1.277 < 1.998$  shows that there is no significant effect between product excellence on customer satisfaction at the Sigma Motor Workshop.

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, Usaha bengkel motor bisnis yang menjanjikan, karena banyak pengendara motor yang membutuhkan layanan perbaikan dan perawatan. Bengkel merupakan suatu usaha jenis wirausaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang jasa pelayanan perbaikan baik itu sepeda motor, lebih dari itu bengkel juga melakukan jasa, menangani jasa perbaikan dan perawatan motor mulai dari ganti oli, perawatan mesin, mengganti kampas rem dan lainnya. Salah satu bengkel motor yang bergerak dalam bidang jasa servis dan penjualan alat motor lainnya. Tujuannya tentu untuk memaksimalkan keuntungan dengan membuat strategi penjualan yang tepat. Strategi yang harus disesuaikan, dengan demikian setiap usaha harus mampu memahami perilaku konsumen apa yang diinginkan dan butuhkan, karena kelangsungan hidup perusahaan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Kualitas pelayanan bengkel motor sangat penting karena menentukan kepuasan pelanggan dan kesetiaan mereka.

Bengkel yang baik harus memberikan servis yang berkualitas, cepat, dan tanggap, serta memiliki staf yang kompeten dan profesional. Selain itu, bengkel juga perlu memperhatikan kenyamanan pelanggan selama menunggu dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Seperti bengkel harus memberikan jaminan atas servis yang dilakukan sesuai dengan kondisi kendaraan. Keunggulan produk

pada bengkel motor bervariasi, namun secara umum mencakup kualitas suku cadang, oli, dan filter, serta layanan purna jual yang memuaskan. Produk berkualitas seperti suku cadang asli, oli mesin, dan filter udara akan memastikan kinerja dan keamanan motor optimal. Bengkel motor juga perlu menawarkan layanan purna jual yang baik, seperti garansi pengerjaan dan konsultasi teknis. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun sebuah bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dan harapan-harapan. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pelaku usaha juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor lain yang memberikan kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal. Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan bengkel dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan bengkel motor, fokus pada kualitas pelayanan, efisiensi, dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Gunakan teknologi, seperti sistem manajemen bengkel, untuk mempermudah proses dan memberikan update status perbaikan kepada pelanggan. Pastikan juga bengkel bersih, rapi, dan terorganisir untuk memberikan kesan profesional. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah bengkel harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan tentu akan semakin puas.

## LANDASAN TEORI

### Pemasaran

Perusahaan harus mampu menggerakkan berbagai macam strategi yang bisa dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan akan hidup perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan, salah satunya yakni kegiatan pemasaran. Menurut Sofjan Assauri (2018: 15) menyatakan definisi pemasaran adalah “proses manajemen yang bertanggung jawab dalam mengidentifikasi, mengantisipasikan dan memuaskan keinginan konsumen namun tetap kondisi menguntungkan”.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Zeithmal et.al dalam Laksana, (2018: 77) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan saja tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian dari konsumen.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamsir (2017: 236) kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang dan jasa. Artinya apa yang di harapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Tahap awal yang krusial dalam proses penelitian ini melibatkan pembuatan rencana yang sistematis dan terstruktur untuk memandu jalannya penelitian, mulai dari identifikasi masalah hingga analisis data dan pelaporan hasil. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:78) penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan, keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel sigma motor lahat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas proses untuk memastikan bahwa sebuah instrumen penelitian, seperti kuesioner, benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini penulis meneliti Kualitas



Pelayanan (X1), Keunggulan Produk (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) pada Bengkel Sigma Motor sebagai variabel terikat.

**Tabel 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)**

Pertanyaan ke	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,689	0,597	Valid
2	0,746	0,597	Valid
3	0,677	0,597	Valid
4	0,568	0,597	Valid
5	0,396	0,597	Valid
6	0,451	0,597	Valid
7	0,480	0,597	Valid
8	0,496	0,597	Valid
9	0,524	0,597	Valid
10	0,582	0,597	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa **Corrected Item-Total Correlations** pada setiap item pertanyaan untuk Kualitas Pelayanan (X1) lebih besar dari nilai 0,597 sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 2 Uji validitas keunggulan produk (X2)**

Pertanyaan ke	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,663	0,597	Valid
2	0,732	0,597	Valid
3	0,667	0,597	Valid
4	0,694	0,597	Valid
5	0,569	0,597	Valid
6	0,414	0,597	Valid
7	0,587	0,597	Valid
8	0,667	0,597	Valid
9	0,608	0,597	Valid
10	0,555	0,597	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa **Corrected Item-Total Correlations** pada setiap item pertanyaan untuk Keunggulan Produk (X2) lebih besar dari nilai 0,597 sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

Pertanyaan ke	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,665	0,246	Valid
2	0,714	0,246	Valid
3	0,526	0,246	Valid
4	0,492	0,246	Valid
5	0,516	0,246	Valid
6	0,629	0,246	Valid
7	0,486	0,246	Valid
8	0,429	0,246	Valid
9	0,697	0,246	Valid
10	0,701	0,246	Valid

Sumber : hasil olahan data SPSS

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa **Corrected Item-Total Correlations** pada setiap item pertanyaan untuk Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari nilai 0,597 sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:354), reliabilitas merupakan suatu konsistensi alat ukur dalam menghasilkan data, disebut konstan apabila jika nilai  $Alpha >$  dari nilai r tabel yaitu 0,6 maka dapat dikatakan reliabel. Untuk mengetahui selengkapnya hasil penelitian untuk reabilitas pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4 Variabel Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Kepuasan Pelanggan**

No	Variabel	Nilai alpha cronbach"s	Syarat minimal nilai alpha cronbach"s	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,856	0,600	Reliabel
2	Kualitas Produk	0,884	0,600	Reliabel
3	KepuasanKonsumen	0,869	0,600	Reliabel

Sumber : hasil olahan data SPSS

Hasil tabel diatas untuk kualitas pelayanan (X1) dan keunggulan produk (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) di peroleh nilai Alpha Cronbach"s  $>0,600$  maka variabel tersebut reliabel.

### Regresi Linier Berganda

Serangkaian pengujian statistik yang dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi linear berganda. Analisis linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS dibawah ini :

**Tabel 5 Regresi linier berganda**

Model		Coefficientsa				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5,816	3,076		1,891	,063
	kualitas pelayanan	,748	,078	,783	9,592	,000
	Keunggulan produk	,106	,083	,104	1,277	,206

Sumber : hasil olahan data SPSS

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=5,816+0,748X_1+0,106X_2$$

Persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa bila tanpa adanya variabel kualitas pelayanan (X1), variabel keunggulan produk (X2) maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 5,816

- Apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dinaikkan satu satuan maka akan meningkatkan svariabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,748
- Apabila variabel keunggulan produk (X2) dinaikkan satu-satuan maka akan menaikkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,106.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Metode statistik untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dalam analisis regresi.Uji hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan nilai t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung dapat dilihat pada hasil pengolahan data SPSS :



**Tabel 6 Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,816	3,076		1,891	,063
kualitas pelayanan	,748	,078	,783	9,592	,000
keunggulan produk	,106	,083	,104	1,277	,026

Sumber : hasil olahan data SPSS

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5% dengan degrees of freedom (df) dengan dk pembilang 3 dan dk penyebut 67, maka t tabel adalah 1,998 .

**Uji Kelayakan Model (uji f)**

Uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata dari dua atau lebih kelompok data Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan keunggulan produk mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS pada tabel Anova sebagai berikut :

**Tabel 7 Uji F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1268,507	2	634,254	0,000	0,05
	Residual	504,939	62	8,144		
	Total	1773,446	64			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan keunggulan produk

Sumber : hasil olahan data SPSS.

**Koefisien Determinasi**

Metrik statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi menjelaskan variasi dalam data dependen Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kontribusi variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel keunggulan produk (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai uji determinasi dapat dilihat dari tabel hasil olah data dengan menggunakan SPSS pada tabel model summary sebagai berikut.

**Tabel 8 Koefisien Determinasi**

**Model summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 <sup>a</sup>	,715	,706	2,854

Sumber : hasil olahan data SPSS

Besarnya nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) berdasarkan tabel pengolahan data SPSS di atas sebesar 0,846 . Artinya variabel kepuasan konsumen bengkel motor dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan keunggulan produk dengan kontribusi 71,5% sedang kan sisa nya 28,5% ( $100-0715%=28,5\%$ ) dapat di jelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui thitung 9,592 >1,998, maka Ho ditolak H1 diterima artinya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada bengkel. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,809 (28,5%) kepuasan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan

(Y) pada bengkel yaitu sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Variabel kualitas pelayanan (X1), variabel keunggulan produk (X2), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 5,816. Apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dinaikan satu satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,748. Apabila variabel keunggulan produk (X2) dinaikan satu satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,106.
3. Hasil Uji t sebesar 1,998 dan sig 0,206. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,998 > 1,891$  dan signifikan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,026 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan data F dapat diketahui bahwa nilai dihitung sebesar 77,878 sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $9,592 > 1,998$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak Bengkel Sigma Motor di harapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan serta profesionalisme kerja karyawan mereka supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan mereka yang menggunakan jasa bengkel tersebut. karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.
2. Pihak Bengkel Sigma Motor harus tetap mempertahankan dan meningkatkan keunggulan produk sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang memperbaiki motor dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk terus menggunakan jasa bengkel tersebut. keunggulan produk adalah kumpulan dari atribut-atribut yang nyata maupun tidak nyata, termasuk di dalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merk ditambah dengan jasa dan reputasi penjualannya.
3. Bagi peneliti lain yang tertarik, dapat dilakukan penelitian dengan menguji hubungan antara variabel Kepuasan Pelanggan, seperti Harga, Promosi, Lokasi dan lain-lain.

### DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Tjiptono. 2018. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Edisi ke-5. Jakarta: Erlangga
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.