



# Menciptakan Kepuasan Konsumen pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Ikky Costum

Fakhruddin

Fakultas Pendidikan Teknik, IKIP PGRI Kalimantan Timur, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [fakhruddin@ikipgrikaltim.ac.id](mailto:fakhruddin@ikipgrikaltim.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the quality of motorcycle service services based on customer perception of the SERVQUAL model which consists of five main dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy at the Ikky Costum Workshop in Samarinda using a qualitative approach. Data was obtained through observation, interviews, and documentation involving owners, mechanics and customers. Data analysis in this study uses interactive analysis techniques which include data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the quality of service in general meets customer expectations, especially in terms of service speed, friendly attitude and the ability to provide explanations to customers even though it is not fully optimal. However, there are still obstacles such as the limited number of mechanics, lack of service consistency, and lack of optimal time management. Workshop facilities are considered adequate to support customer comfort even though they still need improvement. Therefore, improving mechanical competence through periodic technical training, increasing the number of workers to improve service efficiency and improving the service management system to be more structured and consistent. In addition, workshops need to improve the quality of facilities such as the comfort of the waiting room and the arrangement of equipment as well as maintain a friendly attitude and attention to customers in order to create customer satisfaction and loyalty in the long term. Improving service quality needs to be done comprehensively to increase customer satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** *Insurance; Quality of Service; Reliability; Responsiveness; Tangible Empathy.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa servis motor berdasarkan persepsi pelanggan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy pada Bengkel Ikky Costum di Samarinda dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan pemilik, mekanik dan pelanggan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum memenuhi harapan pelanggan terutama dalam hal kecepatan pelayanan, sikap ramah dan kemampuan memberikan penjelasan kepada pelanggan meskipun belum sepenuhnya optimal. Namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah mekanik kurangnya konsistensi pelayanan serta belum optimalnya pengelolaan waktu. Fasilitas bengkel dinilai cukup memadai dalam mendukung kenyamanan pelanggan meskipun masih perlu perbaikan. Oleh karena itu peningkatkan kompetensi mekanik melalui pelatihan teknis secara berkala, menambah jumlah tenaga kerja untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperbaiki sistem manajemen pelayanan agar lebih terstruktur dan konsisten. Selain itu bengkel perlu meningkatkan kualitas fasilitas seperti kenyamanan ruang tunggu dan penataan peralatan serta mempertahankan sikap ramah dan perhatian terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Assurance; Kualitas Pelayanan; Reliability; Responsiveness; Tangibles Empathy.*

## 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia usaha jasa pada era modern saat ini menunjukkan peningkatan yang sangat pesat seiring dengan perubahan pola hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan dalam memperoleh layanan. Kondisi ini mendorong pelaku usaha untuk tidak hanya berfokus pada produk inti tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah bagi konsumen. Dalam situasi persaingan

yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. (Hadi et al., 2024)

Persaingan dalam sektor jasa saat ini semakin kompleks karena setiap penyedia jasa berusaha memberikan pelayanan terbaik guna memenangkan hati konsumen. Perusahaan tidak lagi hanya bersaing dari segi harga tetapi juga dari kualitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. (Bimbing & D.S.Mukuan, 2024) Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia pemasaran jasa karena berhubungan langsung dengan persepsi konsumen terhadap suatu usaha. Konsumen akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama menggunakan jasa tersebut. Persepsi yang positif akan membentuk citra baik bagi perusahaan sehingga meningkatkan peluang keberhasilan bisnis. (Mataji, Sigit Santoso, 2024)

Kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Kepuasan muncul kepada pelanggan yang merasakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan yang mereka miliki sebelumnya. (Halisatil Imani et al., 2025) Tingkat kepuasan yang tinggi akan memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada peningkatan penggunaan jasa tetapi juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali menggunakan jasa yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Kondisi ini menjadi keuntungan besar bagi perusahaan dalam memperluas pasar tanpa harus mengeluarkan biaya promosi yang besar.

Ketidakpuasan pelanggan dapat memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap citra perusahaan dan keberlangsungan usaha. Pelanggan yang tidak puas cenderung akan beralih ke penyedia jasa lain dan bahkan menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain. (Achmad Akbar et al., 2025) Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif yang berkesan bagi pelanggan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang berkualitas juga akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Konsep ini sering diukur

menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy. (Gloriano & Nugraha, 2022) Model ini banyak digunakan dalam penelitian jasa karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif.

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. Keandalan ini menjadi dasar dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu usaha jasa. Pelayanan yang tidak konsisten dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan.

Dimensi responsiveness menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang tanggap akan memberikan kesan bahwa perusahaan peduli terhadap pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Kecepatan pelayanan juga menjadi faktor penting dalam industri jasa yang menuntut efisiensi waktu.

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan serta rasa aman kepada pelanggan melalui kompetensi dan profesionalisme. Pelanggan akan merasa lebih percaya jika pelayanan dilakukan oleh tenaga yang ahli dan berpengalaman. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dimensi tangibles mencakup fasilitas fisik seperti peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Fasilitas yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa. Lingkungan yang nyaman juga dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Dimensi empathy menekankan pada perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan secara individu. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Sikap empati menjadi faktor penting dalam membangun hubungan emosional dengan pelanggan.

Dalam konteks jasa servis motor kelima dimensi tersebut sangat penting karena pelanggan tidak hanya membutuhkan perbaikan kendaraan tetapi juga pelayanan yang cepat, nyaman, dan terpercaya. Bengkel yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memiliki keunggulan dibandingkan pesaingnya. Hal ini menjadi faktor penting dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang ketat.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia khususnya di Kalimantan Timur menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan terhadap jasa servis motor. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik jumlah kendaraan bermotor di Kalimantan Timur pada tahun 2024 mencapai lebih dari 3,35 juta unit yang terdiri dari berbagai jenis kendaraan. (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2024) Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap jasa perawatan dan servis kendaraan terus meningkat seiring bertambahnya jumlah kendaraan.

Selain itu data BPS juga menunjukkan bahwa beberapa kota besar seperti Samarinda dan Balikpapan memiliki jumlah kendaraan yang cukup tinggi sehingga menjadi pusat aktivitas jasa servis motor. Hal ini memberikan peluang besar bagi pelaku usaha bengkel untuk berkembang sekaligus meningkatkan persaingan dalam industri jasa servis motor.

Bengkel Ikky Costum sebagai salah satu penyedia jasa servis motor perlu memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara mendalam bengkel dapat melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan konsumen berdasarkan persepsi pelanggan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep penting dalam bidang pemasaran jasa yang berfokus pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir tetapi juga dari proses interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan selama pelayanan berlangsung. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta keberhasilan suatu usaha jasa dalam mempertahankan pelanggan. Konsep ini menekankan bahwa pelayanan yang baik harus mampu memberikan pengalaman positif secara menyeluruh kepada pelanggan. (Indrawati, 2022)

Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini dikembangkan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yaitu reliability responsiveness assurance tangibles dan empathy. Kelima dimensi ini digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh. (Gerson et al., 2025)

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. Sementara itu responsiveness menunjukkan kemampuan dalam memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi assurance mencerminkan kemampuan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan melalui kompetensi dan profesionalisme. Tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung sedangkan empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan secara individu. (Sri Rahayu, 2024)

Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu penting bagi penyedia jasa untuk memahami harapan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. (Hutabarat H et al., 2025)

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas dalam berbagai sektor jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan serta mendorong terjadinya hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia jasa. Oleh karena itu penerapan konsep SERVQUAL menjadi penting sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. (Adi et al., 2023).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan jasa servis motor berdasarkan persepsi pelanggan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, pengalaman, dan pandangan subjektif pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Ikky Costum. Melalui pendekatan ini peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. (Sugiyono, 2020)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yaitu suatu pendekatan yang memusatkan perhatian pada satu objek tertentu secara mendalam dan terperinci. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara menyeluruh

mengenai kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Dengan metode ini peneliti dapat memahami secara utuh fenomena pelayanan yang terjadi di Bengkel Ikky Costum. (L. J. Moleong, 2021)

Lokasi penelitian dilakukan di Bengkel Ikky Costum yang berada di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Samarinda merupakan salah satu kota dengan tingkat aktivitas kendaraan bermotor yang cukup tinggi sehingga memiliki kebutuhan jasa servis motor yang besar. Selain itu bengkel tersebut memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan dan beragam.

Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari pemilik bengkel, mekanik, serta pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Ikky Costum. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel. (W., 2021)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan di bengkel mulai dari penerimaan pelanggan hingga penyelesaian servis kendaraan. Melalui observasi peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana interaksi antara karyawan dan pelanggan serta kondisi pelayanan yang diberikan.

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan informan yang telah dipilih untuk memperoleh informasi yang lebih detail mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Wawancara yang digunakan bersifat semi terstruktur sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menyampaikan pendapat mereka secara luas. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali informasi yang lebih mendalam dan kontekstual.

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung dalam penelitian ini untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Data dokumentasi dapat berupa foto kegiatan pelayanan, catatan transaksi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas bengkel. Penggunaan dokumentasi membantu peneliti dalam memperkuat data yang diperoleh sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data

dianalisis secara menyeluruh sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat. (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 2020)

Untuk menjaga keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber serta menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda. Dengan demikian data yang diperoleh dapat diuji kebenarannya sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif sangat penting karena peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Peneliti harus mampu beradaptasi dengan lingkungan penelitian serta menjalin hubungan yang baik dengan informan. Dengan keterlibatan langsung peneliti di lapangan diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Bengkel Ikky Costum di Samarinda.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Dalam konteks Bengkel Ikky Costum di Samarinda, keandalan menjadi indikator penting karena pelanggan sangat bergantung pada hasil akhir dari proses servis kendaraan yang mereka percayakan kepada mekanik. Pelayanan yang tidak konsisten akan menimbulkan ketidakpastian sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bengkel. Keandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. (Munthe & Rahmadsyah, 2025) Dalam konteks Bengkel Ikky Costum di Samarinda, keandalan menjadi indikator penting karena pelanggan sangat bergantung pada hasil akhir dari proses servis kendaraan yang mereka percayakan kepada mekanik. Pelayanan yang tidak konsisten akan menimbulkan ketidakpastian sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan mekanik dalam mendiagnosis kerusakan kendaraan secara tepat. Ketepatan diagnosis menjadi tahap awal yang sangat menentukan kualitas hasil perbaikan karena kesalahan dalam identifikasi masalah akan berdampak pada hasil servis yang tidak maksimal. Dalam praktiknya, terdapat variasi

kemampuan antar mekanik yang memengaruhi akurasi diagnosis, terutama pada kasus kerusakan yang kompleks.

Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan juga menjadi bagian dari dimensi kehandalan. Pelanggan pada umumnya mengharapkan proses servis yang cepat tanpa mengorbankan kualitas hasil perbaikan. Namun kondisi di lapangan menunjukkan bahwa waktu pengerjaan terkadang tidak sesuai dengan estimasi awal, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat secara signifikan dalam waktu bersamaan.

Konsistensi pelayanan menjadi aspek penting lainnya dalam kehandalan. Pelanggan menginginkan hasil servis yang sama baiknya setiap kali mereka menggunakan jasa bengkel. Ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif dan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan standar operasional yang jelas agar pelayanan yang diberikan lebih terarah.

Ketersediaan peralatan yang memadai juga berperan dalam meningkatkan kehandalan pelayanan. Peralatan yang lengkap dan modern memungkinkan mekanik untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Sebaliknya keterbatasan alat dapat menghambat proses perbaikan serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pengerjaan.

Kemampuan mekanik dalam menggunakan peralatan juga menjadi faktor penting dalam dimensi kehandalan. Mekanik yang terampil akan mampu memanfaatkan peralatan secara optimal sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih akurat. Pelatihan teknis yang berkelanjutan menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mekanik.

Kehandalan pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan bengkel dalam memenuhi janji kepada pelanggan. Janji tersebut dapat berupa waktu penyelesaian servis, kualitas hasil pekerjaan, maupun biaya yang telah disepakati. Ketidaksesuaian antara janji dan realisasi akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pelanggan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan cenderung memberikan penilaian positif ketika hasil servis sesuai dengan harapan mereka. Namun apabila terdapat kesalahan atau hasil yang kurang memuaskan, pelanggan akan mempertimbangkan untuk mencari bengkel lain. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Upaya peningkatan kehandalan dapat dilakukan melalui penerapan sistem kontrol kualitas yang ketat. Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh mekanik telah memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu evaluasi kinerja secara berkala juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan hasil layanan yang diterima oleh konsumen. Temuan ini memperkuat bahwa kehandalan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi daya tanggap dalam konteks pelayanan jasa merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respon yang cepat, tepat, dan sesuai terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Dalam penelitian ini, daya tanggap Bengkel Ikky Costum di Samarinda menjadi salah satu aspek yang cukup menonjol karena berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan saat menerima pelayanan. Pelanggan cenderung menilai kualitas pelayanan dari seberapa cepat mereka dilayani sejak pertama kali datang ke bengkel.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, mekanik di Bengkel Ikky Costum menunjukkan sikap responsif dalam menyambut pelanggan yang datang, terutama pada saat kondisi bengkel tidak terlalu ramai. Pelanggan langsung diarahkan untuk menjelaskan keluhan kendaraan yang dialami sehingga proses identifikasi masalah dapat dilakukan dengan segera. Hal ini memberikan kesan bahwa bengkel memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan.

Dalam proses pelayanan, daya tanggap juga terlihat dari kemampuan mekanik dalam memberikan solusi terhadap permasalahan kendaraan. Mekanik yang sigap akan langsung melakukan pemeriksaan awal tanpa menunda waktu, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Namun dalam kondisi tertentu, respon tersebut menjadi kurang optimal ketika jumlah pelanggan meningkat secara signifikan. (Rahmawati et al., 2025)

Keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat daya tanggap pelayanan. Ketika bengkel dalam keadaan ramai, mekanik harus menangani beberapa kendaraan sekaligus sehingga respon terhadap pelanggan baru menjadi lebih lambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas *responsiveness*.

Selain itu, kemampuan komunikasi juga menjadi bagian penting dalam dimensi daya tanggap. Mekanik yang mampu memberikan penjelasan secara jelas dan mudah dipahami akan membantu pelanggan dalam memahami kondisi kendaraan mereka. Dalam penelitian ini, sebagian pelanggan menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kejelasan informasi.

Daya tanggap juga berkaitan dengan kemampuan bengkel dalam memberikan kepastian waktu pelayanan. Pelanggan umumnya mengharapkan estimasi waktu yang jelas sehingga

mereka dapat menyesuaikan aktivitas lainnya. Namun dalam praktiknya, estimasi waktu terkadang berubah karena adanya kendala teknis atau peningkatan jumlah pelanggan.

Penanganan keluhan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai *responsiveness*. Bengkel Ikky Costum menunjukkan upaya yang cukup baik dalam menangani keluhan dengan memberikan solusi secara langsung. Mekanik berusaha memperbaiki kesalahan yang terjadi tanpa menunda proses penanganan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas ketika pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang sederhana namun efektif menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respon menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Dalam upaya meningkatkan daya tanggap, bengkel perlu memperhatikan manajemen waktu serta pembagian tugas antar mekanik. Sistem kerja yang terorganisir akan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan sehingga respon terhadap pelanggan dapat dilakukan lebih cepat. Selain itu, penambahan tenaga kerja juga dapat menjadi solusi dalam mengatasi keterbatasan sumber daya.

### **Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian kepada pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks Bengkel Ikky Costum di Samarinda, aspek assurance menjadi penting karena pelanggan mempercayakan kondisi kendaraannya kepada mekanik yang diharapkan memiliki kompetensi dan profesionalisme tinggi. Rasa percaya ini menjadi dasar utama dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, mekanik di Bengkel Ikky Costum menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam memberikan penjelasan terkait kondisi kendaraan kepada pelanggan. Penjelasan yang disampaikan meliputi jenis kerusakan, tindakan yang akan dilakukan, serta estimasi biaya yang diperlukan. Hal ini memberikan rasa tenang bagi pelanggan karena mereka mengetahui secara jelas proses pelayanan yang akan dilakukan.

Selain itu, jaminan pelayanan juga tercermin dari transparansi biaya yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan cenderung merasa lebih percaya apabila biaya yang disampaikan sesuai dengan hasil akhir yang harus dibayarkan. Dalam praktiknya, Bengkel Ikky Costum telah berupaya memberikan estimasi biaya di awal, meskipun dalam beberapa kasus masih terjadi perubahan biaya akibat kerusakan tambahan yang ditemukan.

Jaminan terhadap kualitas hasil servis juga menjadi bagian penting dalam dimensi assurance. Pelanggan mengharapkan bahwa kendaraan yang telah diservis dapat berfungsi dengan baik tanpa mengalami masalah kembali dalam waktu dekat. Dalam penelitian ini, sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa hasil servis sudah cukup memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa keluhan terkait hasil yang belum maksimal. (Prastika et al., 2025)

Sikap profesionalisme mekanik juga memengaruhi tingkat jaminan pelayanan. Mekanik yang bekerja dengan teliti, hati-hati, dan bertanggung jawab akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bengkel. Dalam hal ini, Bengkel Ikky Costum menunjukkan upaya dalam menjaga profesionalisme melalui pengalaman kerja mekanik yang cukup memadai.

Selain kompetensi teknis, aspek etika dan kesopanan dalam pelayanan juga menjadi bagian dari assurance. Pelanggan merasa lebih nyaman ketika dilayani dengan sikap yang ramah dan sopan. Interaksi yang baik antara mekanik dan pelanggan akan memperkuat hubungan emosional yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Jaminan waktu pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang diperhatikan oleh pelanggan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan akan memberikan kepastian bagi pelanggan dalam mengatur aktivitas mereka. Namun dalam kondisi tertentu, keterlambatan masih terjadi akibat keterbatasan sumber daya atau kompleksitas pekerjaan yang dilakukan.

Reputasi bengkel juga berperan dalam membangun jaminan pelayanan. Bengkel yang memiliki citra positif di mata masyarakat akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan pelanggan. Dalam penelitian ini, Bengkel Ikky Costum memiliki reputasi yang cukup baik di lingkungan sekitar sehingga menjadi pilihan bagi pelanggan dalam melakukan servis kendaraan.

Upaya peningkatan jaminan pelayanan dapat dilakukan melalui pemberian garansi terhadap hasil servis. Garansi akan memberikan rasa aman tambahan bagi pelanggan jika terjadi masalah setelah pelayanan dilakukan. Penerapan sistem garansi dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

### **Dimensi Berwujud (*Tangibles*)**

Dimensi berwujud dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan segala aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, lingkungan kerja, serta penampilan karyawan. (Triwibowo Krisna, 2025) Dalam penelitian ini, kondisi fisik Bengkel Ikky Costum di Samarinda menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keberadaan fasilitas yang memadai memberikan kesan awal yang positif bagi pelanggan saat pertama kali datang ke bengkel.

Berdasarkan hasil pengamatan, Bengkel Ikky Costum memiliki area pelayanan yang cukup luas untuk menampung kendaraan pelanggan yang akan diservis. Ruang kerja mekanik terlihat cukup tertata meskipun masih terdapat beberapa bagian yang perlu dirapikan agar lebih efisien dalam mendukung aktivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek penataan ruang masih dapat ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan kerja.

Ruang tunggu pelanggan menjadi salah satu elemen penting dalam dimensi tangibles. Pelanggan yang menunggu proses servis membutuhkan tempat yang nyaman agar tidak merasa bosan atau terganggu. Dalam penelitian ini, ruang tunggu yang tersedia sudah cukup memadai meskipun fasilitas tambahan seperti pendingin ruangan atau hiburan masih terbatas.

Kebersihan lingkungan bengkel juga menjadi perhatian utama dalam menilai kualitas pelayanan. Lingkungan yang bersih akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pelanggan. Pada Bengkel Ikky Costum, kebersihan area kerja sudah cukup terjaga meskipun masih terdapat beberapa bagian yang perlu diperhatikan secara lebih konsisten.

Peralatan kerja yang digunakan oleh mekanik menjadi indikator penting dalam dimensi berwujud. Peralatan yang lengkap dan dalam kondisi baik akan mempermudah proses perbaikan kendaraan serta meningkatkan kualitas hasil pekerjaan. Dalam praktiknya, Bengkel Ikky Costum telah memiliki peralatan yang cukup memadai, namun pengelolaan penyimpanan alat masih perlu ditingkatkan agar lebih sistematis.

Penampilan karyawan juga menjadi bagian dari tangibles yang memengaruhi persepsi pelanggan. Karyawan yang berpakaian rapi dan bersih akan memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, penampilan mekanik dinilai cukup baik meskipun belum menggunakan seragam khusus yang seragam.

Aksesibilitas lokasi bengkel menjadi faktor tambahan dalam dimensi berwujud. Bengkel Ikky Costum memiliki lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh pelanggan. Kemudahan akses ini menjadi nilai tambah karena pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi bengkel.

Fasilitas pendukung seperti area parkir juga berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan. Area parkir yang cukup luas akan memudahkan pelanggan dalam menempatkan kendaraannya tanpa mengganggu aktivitas pelayanan. Dalam penelitian ini, fasilitas parkir sudah cukup memadai meskipun pada waktu tertentu mengalami kepadatan.

Penataan peralatan dan suku cadang yang lebih terorganisir dapat meningkatkan efisiensi kerja mekanik serta mempercepat proses pelayanan. Sistem penyimpanan yang baik akan memudahkan mekanik dalam menemukan peralatan yang dibutuhkan sehingga

mengurangi waktu yang terbuang. Hal ini menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Dimensi Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan serta memahami kebutuhan mereka secara mendalam. Dalam penelitian ini, empati menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan hubungan emosional antara pelanggan dan penyedia jasa di Bengkel Ikky Costum Samarinda. Pelanggan tidak hanya menilai hasil servis tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan menilai bahwa mekanik di Bengkel Ikky Costum menunjukkan sikap yang ramah dan terbuka dalam melayani pelanggan. Sikap ini tercermin dari cara mekanik menyapa pelanggan, mendengarkan keluhan dengan baik, serta memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Interaksi yang baik ini memberikan kesan positif bagi pelanggan.

Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan menjadi salah satu indikator utama dalam dimensi empati. Mekanik yang mampu memahami kondisi dan keinginan pelanggan akan lebih mudah memberikan pelayanan yang sesuai. Dalam praktiknya, mekanik di Bengkel Ikky Costum berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masing-masing pelanggan meskipun masih terdapat perbedaan dalam tingkat perhatian yang diberikan.

Perhatian personal juga terlihat dari kesediaan mekanik dalam memberikan saran terkait perawatan kendaraan kepada pelanggan. Saran tersebut membantu pelanggan dalam menjaga kondisi kendaraan agar tetap optimal setelah dilakukan servis. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian terhadap pelanggan di luar proses pelayanan utama.

Empati juga berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pelanggan. Dalam penelitian ini, pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak membedakan status sosial maupun jenis kendaraan yang dimiliki. Hal ini menjadi nilai positif dalam menciptakan keadilan pelayanan. (Ratnanto & Hakimah, 2023)

Namun dalam beberapa kondisi, tingkat empati masih dipengaruhi oleh situasi kerja di bengkel. Ketika kondisi bengkel ramai, perhatian terhadap pelanggan cenderung berkurang karena mekanik fokus pada penyelesaian pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa empati perlu dijaga secara konsisten dalam berbagai kondisi.

Kemampuan komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam membangun empati. Mekanik yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mudah memahami

kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai. Dalam penelitian ini, komunikasi yang dilakukan sudah cukup baik meskipun masih perlu ditingkatkan dalam beberapa aspek.

Empati juga dapat ditunjukkan melalui tindakan sederhana seperti memberikan perhatian tambahan kepada pelanggan yang membutuhkan penjelasan lebih detail. Tindakan kecil seperti ini dapat memberikan dampak besar terhadap kepuasan pelanggan karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan.

Upaya peningkatan empati dapat dilakukan melalui pelatihan pelayanan yang berfokus pada peningkatan soft skill karyawan. Dengan meningkatkan kemampuan komunikasi dan sikap pelayanan, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

**Tabel 1.** Rangkuman Hasil Pembahasan.

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Hasil Analisis</b>
<b>Reliability (Kehandalan)</b>	Ketepatan mekanik dalam mendiagnosis kerusakan	Cukup baik namun belum konsisten
	Kesesuaian hasil servis dengan harapan pelanggan	Cukup sesuai namun masih terdapat keluhan
	Ketepatan waktu penyelesaian servis	Belum optimal terutama saat bengkel ramai
	Konsistensi kualitas pelayanan	Belum konsisten antar mekanik
	Ketersediaan dan penggunaan peralatan	Cukup memadai namun perlu peningkatan
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	Kecepatan dalam melayani pelanggan
Ketanggapan terhadap keluhan pelanggan		Cukup baik dan responsif
Kecepatan pemeriksaan awal kendaraan		Baik dan efisien
Kejelasan informasi kepada pelanggan		Cukup jelas namun perlu ditingkatkan

	Kemampuan menangani pelanggan saat ramai	Belum optimal
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>	Kemampuan mekanik memberikan penjelasan	Baik dan mudah dipahami
	Transparansi biaya pelayanan	Cukup transparan
	Jaminan kualitas hasil servis	Cukup baik
	Profesionalisme dan sikap mekanik	Baik
	Kepastian waktu pelayanan	Belum sepenuhnya konsisten
<b><i>Tangibles (Berwujud)</i></b>	Kondisi fasilitas bengkel	Cukup memadai
	Kenyamanan ruang tunggu	Cukup nyaman
	Kebersihan lingkungan bengkel	Cukup baik
	Kelengkapan peralatan kerja	Memadai namun perlu penataan
	Penampilan karyawan	Cukup rapi
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>	Keramahan dan sikap karyawan	Baik
	Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan	Cukup baik
	Kemampuan memahami keluhan pelanggan	Baik
	Pelayanan tanpa diskriminasi	Baik
	Komunikasi interpersonal	Cukup baik

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Bengkel Ikky Costum di Samarinda menunjukkan bahwa setiap dimensi dalam model SERVQUAL memiliki peran yang berbeda dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dimensi reliability masih menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena berkaitan langsung dengan hasil pelayanan yang diterima pelanggan. Sementara itu dimensi responsiveness menunjukkan kemampuan bengkel dalam memberikan pelayanan yang cukup cepat meskipun masih terdapat kendala pada saat kondisi ramai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tetapi merupakan kombinasi dari berbagai aspek yang saling berkaitan.

Dimensi assurance dan tangibles memberikan kontribusi penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa bengkel. Kemampuan

mekanik dalam memberikan jaminan pelayanan serta kondisi fasilitas yang cukup memadai menjadi nilai tambah dalam meningkatkan persepsi positif pelanggan. Selain itu dimensi empathy juga menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara karyawan dan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Bengkel Ikky Costum sudah menunjukkan hasil yang cukup baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia serta pengelolaan fasilitas yang lebih optimal menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan diharapkan bengkel dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan mampu bersaing dalam industri jasa servis motor.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Bengkel Ikky Costum di Samarinda dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan secara umum telah mampu memenuhi harapan pelanggan meskipun belum sepenuhnya optimal. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan pengalaman yang dirasakan selama proses servis berlangsung. Pelanggan menilai pelayanan tidak hanya dari hasil akhir tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik seperti kecepatan dalam melayani pelanggan sikap ramah karyawan serta kemampuan dalam memberikan penjelasan terkait kondisi kendaraan. Hal ini memberikan kesan positif bagi pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap bengkel. Selain itu hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggan juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Namun demikian masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan seperti keterbatasan jumlah mekanik serta belum optimalnya pengelolaan waktu pelayanan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses servis terutama ketika jumlah pelanggan meningkat. Selain itu konsistensi dalam hasil pelayanan juga masih perlu ditingkatkan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang sama setiap kali menggunakan jasa bengkel.

Kondisi fasilitas yang tersedia di bengkel sudah cukup mendukung proses pelayanan meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki terutama dalam penataan

peralatan dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Fasilitas yang baik akan memberikan kesan profesional serta meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menunggu proses servis berlangsung.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Bengkel Ikky Costum dapat dikatakan cukup baik namun masih memerlukan peningkatan secara berkelanjutan agar mampu bersaing dengan penyedia jasa lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh baik dari aspek sumber daya manusia sistem pelayanan maupun fasilitas yang tersedia sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan.

Saran yang dapat diberikan kepada Bengkel Ikky Costum adalah meningkatkan kompetensi mekanik melalui pelatihan teknis secara berkala menambah jumlah tenaga kerja untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperbaiki sistem manajemen pelayanan agar lebih terstruktur dan konsisten. Selain itu bengkel perlu meningkatkan kualitas fasilitas seperti kenyamanan ruang tunggu dan penataan peralatan serta mempertahankan sikap ramah dan perhatian terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

## DAFTAR REFERENSI

- Achmad Akbar, A., Wahyu Setyawati, N., & Dwikotjo Sri Sumantyo, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi. *Fibonacci: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 1 (3), 142–154. <https://doi.org/10.63217/fibonacci.v1i3.114>
- Adi, K., Safirin, M. T., & Rahadian, Y. R. (2023). Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Switching Intention. *Journal La Sociale*, 4 (3), 168–187. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v4i3.1608>
- Bimbing, A., & D.S.Mukuan, L. F. T. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14 (1), 43–47. <https://doi.org/10.37403/maker.v1i2.18>
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8 (2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10 (3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hadi, W., Pamulang, U., Selatan, T., Pamulang, U., & Selatan, T. (2024). Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Agus Motor. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2 (4), 718–729.
- Halisatil Imani, Dassucik Dassucik, & Ahmad Hafas Rasyidi. (2025). Pengaruh Harga Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor Yamaha Sip Panji Di Situbondo. *Manajemen*, 5 (2), 484–494. <https://doi.org/10.51903/asa4j879>
- Hutabarat H, Amri S, Herlambang A, & Marwan. (2025). Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Service Quality Index (SQI) pada PT. KPBN Unit Belawan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3 (5), 425–434.
- Indrawati, B. (2022). Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7 (1), 45–52.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit). In *Badan Pusat Statistik*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMyMwM DAw/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit-.html?year=2023>
- L. J. Moleong. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mataji, Sigit Santoso, R. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Resmi Honda Ahass Wadung Asri 1475 Sidoarjo. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, 04 (04), 61–73.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis*.
- Munthe, Y. A., & Rahmadsyah, A. (2025). Analisis Pengaruh Responsiveness Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Serasi Karya Motor Sumbul Kabupaten Dairi. *YUME : Journal of Management*, 8 (1), 1185–1192.
- Prastika, A., Zakaria, M., Irwansyah, D., & Fadilla, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Las Laot Darat Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Service Blueprint. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 8 (2), 148–158. <https://doi.org/10.31602/jieom.v8i2.18209>
- Rahmawati, R., Amaludin, A., & Kasisariah, T. R. (2025). The Effect Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction At Widi Bandar Jaya Lahat Motorcycle Workshop. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5 (4), 789–792. <https://doi.org/10.37676/jfm.v5i4.9745>
- Ratnanto, sigit, & Hakimah, E. N. (2023). Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2, 1–101.
- Sri Rahayu, N. (2024). SERVQUAL Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6 (1), 41–47.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Triwibowo Krisna. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Regresi Pelanggan Bengkel Yamaha Tabrani Jaya Motor Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4 (2), 186–197.
- W., J. C. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.