

SKRIPSI

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL REZKY MOTOR KABUPATEN MAROS



**OLEH :
MUHAMMAD REZKY
NIM. 2161201191**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2025**

SKRIPSI

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL REZKY MOTOR KABUPATEN MAROS

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH :
MUHAMMAD REZKY
NIM. 2161201191

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan dan Kinerja
Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros

Nama Mahasiswa : Muhammad Rezky

Nomor Induk Mahasiswa : 2161201191

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Maros, 11 Oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Ishla Idrus, S.E., M.Si
NIDN. 0017116204

Narto Irawan Otoluwan, S.E., M.
NIDN. 0917106901

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros**

Dr. H. Mustafa, S.E., M.Ak
NIDN. 0931127316

-

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Muhammad Rezky
N I M : 2161201191
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Studi : Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Dampak Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Rezky Motor
Kabupaten Maros

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Maros, 11 Oktober 2025

Muhammad Rezky

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmani Rahim,
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah berikan kita nikmat kesehatan, nikmat kekuatan, dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Dia seorang revolusioner sejati yang menggulung tikar tikar kebatilan dan membentangkan sejadah sejadah keimanan, dia pun seorang eminsipator sejati yang meninggikan derajat perempuan dari pada laki laki.

Dengan rasa syukur yang dalam, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Dampak Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros"** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu manajemen sumber daya manusia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

Dalam proses penulis menyusun skripsi ini, menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Terimah kasih kepada Ayah dan Ibu tercinta dengan penuh kasih Sayang dan kesabaran telah membesarkan dan mendidik kami hingga dapat menempuh pendidikan yang layak.
2. Prof. Nurul Ilimi Idrus M Sc, Ph D selaku Rektor Universitas Muslim Maros
3. Dr. Mustafa, S.E. M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
4. Yuni Kartini, S.M., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros

5. Dr. Muhammad Ishlah Idrus, S.E., selaku Pembimbing I, terima kasih arahan, bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Narto Irawan Otoluwa, S.E.,M.M. selaku Pembimbing II, terima kasih arahan, bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, yang telah mengamalkan ilmunya kepada penulis hingga akhir penyusunan Skripsi ini.
8. Seluruh Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Butta Salewangan Maros dan teman-teman angkatan 2021 terkhususnya teman-teman yang telah memberikan masukan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini, kalian semua telah menjadi teman-teman yang hebat dalam proses pencarian serta pengembangan ilmu perkuliahan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
9. Terlalu banyak pihak yang telah berjasa dan mempunyai andil dalam penyusunan skripsi ini dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, sehingga tidak akan termuat bila dicantumkan namanya satu persatu, kepada mereka semua tanpa terkecuali penulis ucapkan terimakasih yang teramat dalam dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Harapan penulis, semoga dukungan, dorongan dan bantuan serta pengorbanan yang telah diberikan dari berbagai pihak hingga selesainya penyusunan skripsi ini dapat

memberikan nilai ibadah serta mendapatkan ridho dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya, Amin.

Maros, 11 Oktober 2025
Penulis,

Muhammad Rezky
NIM. 2161201191

ABSTRAK

Muhammad Resky. 2025. Dampak Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros *(Dibimbing oleh Muhammad Ishlah Idrus dan Narto Irawan Otoluwa).*

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini terdiri dari (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros, dan (3) Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros.

Jenis penelitian dalam penelitian ini Adalah kuantitatif dengan melibatkan 96 pelanggan sebagai responden. Adapun metode analisis terdiri dari uji instrument terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari analisis normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas, uji regresi terdiri dari uji regresi linier berganda, uji koefisien korelasi dan determinasi. Uji hipotesis terdiri dari uji parsial dan uji simultan.

Hasil penelitian ini adalah (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Resky. 2025. *The Impact of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros Regency* (Supervised by Muhammad Ishlah Idrus and Narto Irawan Otoluwa).

The objectives of this research are: (1) To determine the effect of service quality on customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros, (2) To examine and analyze the effect of employee performance on customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros, and (3) To find out the extent to which service quality and employee performance affect customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros.

This research uses a quantitative approach, involving 96 customers as respondents. The analytical methods used include instrument testing (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality, heteroscedasticity, and multicollinearity tests), and regression analysis (multiple linear regression, correlation coefficient, and coefficient of determination tests). Hypothesis testing was conducted using partial and simultaneous tests.

The results of this study are: (1) There is a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros Regency, (2) There is a positive and significant effect of employee performance on customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros Regency, and (3) There is a positive and significant effect of both service quality and employee performance on customer satisfaction at Rezky Motor Workshop in Maros Regency.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	10
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Kinerja Karyawan	12
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	12
2.2.2 Jenis-jenis Kinerja Karyawan	13
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Hubungan Antar Variabel	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Kerangka Pikir	24
2.7 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.6 Uji Hipotesis	35
3.7 Definisi Operasional Variabel	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan	54
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korerasi.....	35
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan	45
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Korelasi (R)	52
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Anova (<i>Analysis of Variance</i>)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	24
Gambar 4.3 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	64
Lampiran 2 Data Kuesioner.....	69
Lampiran 3 Outpus SPSS	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan bukan hanya sekadar kegiatan memberikan jasa, tetapi juga merupakan wujud nyata dari upaya perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya. Setiap perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang jasa, harus mampu menjaga kualitas pelayanan sebagai kunci utama untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas cenderung memiliki pelanggan yang puas dan loyal terhadap produk maupun jasanya. Sebaliknya, perusahaan yang mengabaikan aspek pelayanan akan kehilangan daya saing dan mengalami penurunan jumlah pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya memengaruhi citra perusahaan, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam jangka panjang.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang prima harus mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, kejujuran, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, faktor kinerja karyawan juga memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Safitri (2018) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan yang baik tidak hanya mencerminkan kemampuan individu, tetapi juga menjadi cerminan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

Perusahaan jasa, terutama bengkel otomotif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan bengkel tidak hanya menilai hasil akhir perbaikan kendaraan, tetapi juga menilai bagaimana pelayanan diberikan oleh karyawan, mulai dari penerimaan, proses perbaikan, hingga penyerahan kendaraan. Semakin profesional dan komunikatif karyawan, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Fenomena yang sering terjadi di dunia jasa otomotif adalah adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima. Banyak pelanggan yang merasa kecewa karena pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau hasil kerja yang tidak sesuai ekspektasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih ada celah dalam pengelolaan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang perlu diperbaiki agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

Salah satu usaha jasa otomotif yang menghadapi tantangan tersebut adalah Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros. Bengkel ini merupakan salah satu bengkel umum yang melayani berbagai jenis kendaraan bermotor dengan jumlah pelanggan yang cukup banyak. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi menurunkan

tingkat kepuasan pelanggan, seperti keterlambatan waktu servis, kurangnya kejelasan informasi dari karyawan, serta perbedaan hasil kerja antar mekanik.

Dari hasil wawancara awal dengan beberapa pelanggan, diketahui bahwa sebagian pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun sebagian lainnya mengeluhkan ketidakkonsistenan dalam pelayanan. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa meskipun hasil perbaikan kendaraan cukup baik, proses komunikasi dan penjelasan teknis dari pihak bengkel masih kurang jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan belum sepenuhnya berjalan optimal dan merata.

Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Padahal, dalam bisnis jasa seperti bengkel, kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang menentukan keberlangsungan usaha. Engel dalam Nashar (2020) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika alternatif pilihan memberikan hasil yang setidaknya sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diperoleh tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong terjadinya pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, serta terbentuknya loyalitas pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan menurunnya reputasi dan kehilangan kepercayaan publik.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan pelayanan cepat, tepat, dan ramah cenderung melakukan kunjungan ulang dan bahkan merekomendasikan bengkel tersebut kepada orang lain. Namun, jika pelayanan dirasa lambat, kurang profesional, dan tidak komunikatif, pelanggan akan berpindah ke bengkel pesaing. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

pelayanan dan kinerja karyawan menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan agar bengkel dapat mempertahankan daya saingnya.

Secara teoritis, hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan telah dibuktikan oleh banyak peneliti. Pelayanan yang baik meningkatkan persepsi positif pelanggan, sedangkan kinerja karyawan yang profesional menciptakan rasa percaya dan kepuasan. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling berinteraksi dan bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Lesly (2018) dan Retna (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang prima dan kinerja karyawan yang optimal tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga menciptakan loyalitas serta citra positif bagi perusahaan. Kedua variabel tersebut terbukti saling berhubungan erat dan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dampak Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang proposal penelitian yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam proposal penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di

Bengkel Rezky Motor Maros?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Maros.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi berbagai pihak baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut ini :

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sumber daya manusia, dengan menambah informasi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam memperluas wawasan serta pemahaman mereka tentang pentingnya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Secara Praktis

Manfaat secara praktis terdiri dari :

1. Bagi Penulis

Semoga dengan dilakukannya penelitian ini menambah wawasan penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Bengkel Rezky Motor Maros untuk memenuhi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Masyarakat

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan wawasan kepada masyarakat mengenai prosedur mekanisme pelayanan dan kinerja karyawan untuk pelanggan kendaraan roda dua, sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya pelayanan dan kinerja karyawan yang seharusnya.

4. Bagi Kampus

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat menambahkan khazanah keilmuan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Seringkali pimpinan dalam berbagai rapat atau pertemuan menekankan pentingnya pelayanan kepada pelanggan. Mereka menekankan bahwa pelayanan harus senantiasa dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, serta membahas berbagai strategi untuk mencapainya. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan menimbulkan keluhan atau protes dari pelanggan, tidak menutup kemungkinan karyawan yang bersangkutan dipindahkan ke posisi lain. Selain itu, karyawan tersebut juga dapat diberikan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Hardiyansyah (2018) pelayanan memiliki tiga pengertian utama. Pertama, pelayanan dapat diartikan sebagai cara atau metode dalam memberikan layanan. Kedua, pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, biasanya berupa uang. Ketiga, pelayanan mencakup kemudahan atau fasilitas yang diberikan terkait transaksi jual beli barang atau jasa. Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat prosedural. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, serta melibatkan aktivitas orang lain dalam upaya memenuhi kebutuhan individu atau kelompok.

Menurut Kotler dan Keller (2020), pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak

lain. Pelayanan bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek, serta proses produksinya tidak selalu terkait dengan produk fisik. Sementara itu, Moenir dalam Rahayu (2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu dengan menggunakan faktor materi, melalui sistem, prosedur, atau metode tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Menurut Indrasari (2019), secara umum pelayanan merupakan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga melalui pelayanan tersebut keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani berarti membantu menyiapkan atau memberikan apa yang diperlukan seseorang. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat prosedural. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, dan melibatkan aktivitas orang lain dalam upaya memenuhi kebutuhan individu atau kelompok. Selanjutnya, Wibowati (2020) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, dengan tujuan utama mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek atau barang.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus memperhatikan sikap karyawan, khususnya keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan. Hal ini menjadi penting karena industri kuliner sangat kompetitif, dengan banyaknya usaha yang bersaing untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Berbagai strategi dilakukan agar perusahaan mampu memenangkan persaingan, salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Konsumen cenderung memilih produk atau jasa berdasarkan kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks ini, pelayanan dapat dipahami sebagai jasa atau layanan yang diberikan oleh pemilik usaha, yang mencakup kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan sikap ramah dalam memberikan pelayanan, dengan tujuan utama mencapai kepuasan pelanggan

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Sementara itu, Aria dan Atik (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan prima. Kualitas pelayanan menjadi aspek sentral bagi perusahaan karena secara langsung memengaruhi kepuasan konsumen, yang hanya akan tercapai apabila layanan yang diberikan memenuhi standar yang baik.

Engkur (2018) menambahkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya menjadi dasar positif bagi reputasi perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang merasa tidak puas cenderung menyebarkan pengalaman negatifnya kepada orang lain, dan hal ini dapat menimbulkan kerugian yang signifikan bagi perusahaan akibat kegagalan

dalam memenuhi harapan pelanggan

Maulana dan Putri (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Alma (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Pendapat Permana (2022) bahwa kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pelanggan secara langsung dan tidak langsung.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Nurmansyah (2024) mengemukakan bahwa terdapat 6 (enam) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan.

2. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja.

3. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

4. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

5. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai

6. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan harus berkualitas dengan begitu kualitas pelayanan harus memiliki kriteria dan indikator. Menurut Wibowati (2020) indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Keandalan yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat

dan benar.

2. Bukti nyata yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Daya tanggap ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat.
4. Jaminan yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditunjukkan setiap individu sebagai hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kinerja yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam upaya perusahaan atau organisasi meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda, sehingga kinerja bersifat individual dan dipengaruhi oleh kapasitas masing-masing dalam menyelesaikan tugas.

Safitri (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas, dibandingkan dengan kemungkinan yang telah ditetapkan, seperti standar kerja, target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati. Kinerja mencerminkan sejauh mana seseorang atau organisasi menjalankan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Afandi (2018) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dengan cara yang sah, tidak melanggar hukum, dan tetap sesuai dengan etika dan moral.

Siswanto (2019) menegaskan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu, yang dibandingkan dengan standar, target, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

Iswanto (2022) menambahkan bahwa kinerja mengacu pada prestasi pegawai yang diukur berdasarkan standar yang berlaku di perusahaan atau instansi. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan, didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang tersedia.

Sahputri (2023) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan individu maupun kelompok dalam organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi pekerjaan ini mencakup pelaksanaan tugas yang menjadi wewenang dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi.

Pratama (2022) menyebutkan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang dilakukan secara sistematis, sehingga menghasilkan hasil yang optimal bagi pekerjaan itu sendiri maupun bagi organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam jangka waktu tertentu. Kinerja juga berfungsi sebagai dasar dalam

melakukan penilaian terhadap kemampuan, efektivitas, dan produktivitas pegawai maupun organisasi. Kinerja yang baik mencerminkan tingkat profesionalisme serta menjadi langkah penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan suatu organisasi.

2.2.2 Jenis- jenis Kinerja Karyawan

Pratama (2022) jenis kinerja terdiri atas tiga bagian, antara lain:

1. Kinerja strategik bagian dari kinerja suatu perusahaan dievaluasi atas ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan bersangkutan atas lingkungan.
2. Kinerja administratif berkaitan dengan kinerja administrasi perusahaan, termasuk di dalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas tanggung jawab dari orang-orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi.
3. Kinerja operasional berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan perusahaan, kemampuan mencapai efektivitas penggunaan sumber daya manusia yang mengerjakannya.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Lasut dkk (2020) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) Pegawai yang terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge skill)*, artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang

sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ diatas rata-rata.

2. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, sikap mental merupakan kondisi mental yang merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan

Pratama (2022) berikut beberapa indikator kinerja karyawan yang dapat mengukur kinerja seorang karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Menunjukan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan instansi.

2. Kuantitas kerja (jumlah pekerjaan)

Membuktikan seberapa baik seorang karyawan menerima bertanggung jawab atas hasil pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Tanggung jawab

Menentukan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam waktu bersamaan sehingga dapat dilakukan efisiensi dan efektifitas sesuai dengan tujuan instansi.

4. Kerjasama

Kemauan karyawan untuk keikutsertaan secara vertikal dan horizontal dengan karyawan lain di dalam dan di luar pekerjaan untuk meningkatkan

hasil kerja.

5. Inisiatif

Kesanggupan dari dalam diri anggota organisasi untuk bekerja dan melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan serta menunjukkan tanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugas seorang karyawan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan muncul ketika seorang konsumen membandingkan pengalaman yang diperoleh dari suatu produk dengan harapannya. Secara umum, konsumen dapat merasakan salah satu dari tiga tingkat kepuasan. Apabila kinerja produk berada di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen merasa puas, dan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi atau bahkan kebahagiaan.

Menurut Kotler dalam Saputra dan Alvi (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang diperkirakan dengan kinerja yang diharapkan. Nugroho dan Subagja (2018) menambahkan bahwa kepuasan konsumen merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja aktual produk saat digunakan atau dikonsumsi.

Setiawan (2018) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana konsumen menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi sesuai dengan harapan. Kotler dan Keller (2019) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan konsumen terhadap pemenuhan

kebutuhan, yang mencakup penilaian terhadap karakteristik, keistimewaan, atau kualitas produk dan jasa.

Supranto dalam Gafur (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa berdasarkan perbandingan antara hasil yang diterima dan harapan awal. Engel dalam Nashar (2020) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika alternatif pilihan memberikan hasil yang setidaknya sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diperoleh tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dari pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau tidak senang dari pelanggan setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang mereka terima dengan harapan mereka.

2.3.2 Faktor-Faktor Penentuan Kepuasan

Nashar (2020) menyatakan bahwa terdapat lima faktor menentukan tingkat kepuasan publik yaitu:

1. Kualitas produksi atau jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang harapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang yang lain akan kagum terhadapnya bila penggunaan produk dan jasa dengan mereka tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang

lebih tinggi.

4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun dimensi dan indikator kepuasan pelanggan menurut (Putra, 2020), yaitu:

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.
5. Respon terhadap keluhan atau layanan purna jual yaitu indikator ini mengukur sejauh mana perusahaan atau penyedia layanan menanggapi keluhan, pertanyaan, atau masalah yang disampaikan pelanggan setelah pembelian. Layanan purna jual (*after-sales service*) termasuk bantuan teknis,

garansi, pengembalian produk, perbaikan, atau respon terhadap keluhan konsumen.

2.4 Hubungan Antar Variabel

2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersifat langsung dan signifikan. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas, seperti kecepatan dalam melayani, keramahan staf, ketepatan waktu, dan hasil kerja yang memuaskan, maka mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman yang diterima. Dalam konteks bengkel, pelayanan yang responsif, transparan dalam menjelaskan kerusakan kendaraan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan akan memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang konsisten juga membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Jika bengkel terus menjaga standar pelayanan yang tinggi, pelanggan akan lebih mungkin kembali untuk menggunakan jasa yang sama di masa mendatang dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga berdampak jangka panjang terhadap citra bengkel dan kelangsungan usahanya.

Ini artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, diperkuat dengan hasil penelitiannya Bimbing dkk (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Pelita Motor, penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan Samsuddin (2023) hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Repaint Hasna Motor.

2.4.2 Hubungan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan

Kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, terutama dalam lingkungan pelayanan seperti bengkel. Karyawan yang memiliki kompetensi teknis tinggi, bekerja secara efisien, komunikatif, dan ramah akan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pelanggan. Ketepatan dalam mendiagnosis kerusakan, kecepatan perbaikan, dan kemampuan menjelaskan kondisi kendaraan dengan jelas merupakan faktor kinerja yang sangat dihargai oleh pelanggan. Jika karyawan menunjukkan tanggung jawab dan profesionalisme, maka pelanggan akan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diterima.

Selain itu, kinerja karyawan juga mencerminkan citra bengkel secara keseluruhan. Pelanggan cenderung menilai kualitas bengkel dari interaksi langsung dengan staf yang melayani mereka. Apabila karyawan bersikap ramah, sopan, dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, maka hal ini akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas. Dengan demikian, semakin baik kinerja karyawan, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa bengkel tersebut di masa depan. Kinerja yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat daya saing bengkel dalam jangka panjang.

Ini artinya bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Lubis dkk (2018) menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal senada dengan penelitian Azisah (2018) menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dan saling mendukung dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pun akan meningkat. Dalam konteks bengkel, pelayanan seperti penjelasan teknis yang jelas, proses perbaikan yang transparan, dan ketepatan waktu sangat menentukan pengalaman pelanggan.

Di sisi lain, kinerja karyawan sebagai pelaksana layanan juga sangat berpengaruh. Karyawan yang kompeten, disiplin, dan mampu berinteraksi dengan baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Jika keduanya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan-berjalan optimal, maka kepuasan pelanggan akan tercapai secara maksimal. Kepuasan ini penting karena dapat mendorong loyalitas pelanggan serta meningkatkan reputasi bengkel.

Ini artinya bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Lesly (2018) dan Retna (2018) yaitu secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah rangkuman atau tinjauan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai landasan, referensi, dan acuan bagi peneliti untuk memperkuat penelitiannya, menghindari pengulangan,

serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan. Berikut daftar penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

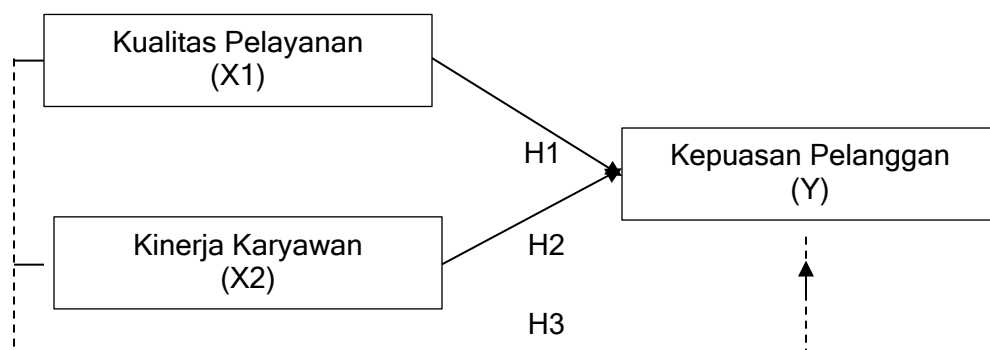
No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Lubis, Lesly Astuti Putri & Cahyono, Yuli Tri (2018)	Analisis Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus pada KOPMA UMS)	Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.	Nilai Fhitung (64,609) lebih besar dari Ftabel (3,07) dengan p-value (0,000) lebih kecil dari 0,05.
2	Azizah, Retna Rifatul (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa TIMUR)	Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.	Dari hasil hipotesis yang di dapat Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Layanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Kinerja pegawai (X2) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Layanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dapat berpengaruh secara silmultan pada Kepuasan Pelanggan (Y) Layanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng
3	Azizah, Retna Rifatul (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan dan	Metodologi penelitian yang digunakan	Kualitas pelayanan (X1) secara parsial dapat berpengaruh)

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)	adalah metode kuantitatif.	terhadap kepuasan pelanggan Layanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Kinerja pegawai (X) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)
4	Ibrahim (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kabupaten Maros	Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif	Besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 70,8%
5	Samsuddin, Muhammad (2023)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Repaint Hasna Motor di Kota Makassar	Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. kedua variabel tersebut menjelaskan bahwa sebelum pelanggan minat dalam menggunakan jasa, konsumen mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan
6	Bimbing, Alfin, Tamengkel, Lucky F dan Makuan, Danny, D.S (2024)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Pelita Motor	Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif	Melalui uji parsial hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Pelita Motor terbukti benar dan dapat diterima.

2.6 Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang jika diberikan secara optimal dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai dan puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam konteks bengkel, pelayanan yang cepat, akurat, serta didukung komunikasi yang baik menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Selain itu, kinerja karyawan juga memiliki peran penting karena mereka adalah ujung tombak dalam memberikan layanan secara langsung. Kinerja yang baik ditunjukkan melalui keterampilan teknis, sikap profesional, kedisiplinan, serta kemampuan berinteraksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, dalam kerangka pikir ini, diasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Hubungan ini digambarkan dalam bentuk model konseptual yang menghubungkan variabel bebas (kualitas pelayanan dan kinerja karyawan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Berikut gambar kerangka pikir dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Keterangan:

- Hipotesis secara persial
- Hipotesis secara simultan

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Adapun beberapa hipotesis yang dapat dirumuskan dari penelitian ini, yaitu diduga bahwa :

- H1 Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros
- H2 Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kinerja karyawan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros
- H3 Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang bersifat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel dan dalam mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif pada penelitian ini bertujuan untuk menguji teori - teori terkait pengukuran variabel-variabel penelitian menggunakan angka, yang di mana untuk menguji data menggunakan analisis data prosedur statistik yaitu dengan bantuan *software Statistical Package for the Social Sciebce* (SPSS) 25.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di Bengkel Rezky Motor yang beralamat di Jl. Andi Pangeran Pettarani No.13 Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90511. Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik Sugiyono (2019). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari. Tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan Bengkel Resky Motor Maros pada tahun 2024 jumlahnya 2.312 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil menurut prosedur teknik sampling tertentu sehingga mampu mereprestasikan karakteristik, populasinya pengambilan sampel dilakukan dengan ukuran populasi cukup besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk mengamatinnya secara keseluruhan karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga (Sugiyono, 2019). Pemilihan pelanggan sebagai sampel (responden) dalam penelitian ini menggunakan teknik *pursposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dimaksudkan dalam pemilihan responden memiliki ciri-ciri tertentu, yaitu pelanggan Bengkel Resky Motor Maros pada tahun 2024 jumlahnya 2.312 pelanggan. Adapun rumus *slovin* sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of error* yang merupakan besar kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan ($e=0,10\%$)

Nilai besaran kesalahan atau *margin of error* (e) bisa ditetapkan sendiri oleh peneliti. Untuk mengetahui sampel penelitian dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{2.312}{1 + 2.312 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{2.312}{1 + 2.312 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{2.312}{1 + 23,12}$$

$$n = \frac{2.312}{24,12}$$

$$n = 95,85 \text{ atau } 96$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dari Bengkel Resky Motor Maros, kemudian penyebaran angket dilakukan secara langsung kepada pelanggan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Sugiyono (2020) jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan teknik *statistic*. Data kuantitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah pelanggan Bengkel Motor Resky Motor Maros. Data tersebut diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa bengkel dalam kurun waktu tertentu, serta dari catatan internal bengkel terkait jumlah pelanggan dan tingkat pelayanan yang diberikan. Data ini kemudian dianalisis untuk mengukur hubungan dan pengaruh antarvariabel secara empiris

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer. Sugiyono (2020) data primer adalah data yang diterima langsung dari responden. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diterima peneliti melalui pengamatan dan jawaban kuesioner yang disebar kepada responden. Sumber data diperoleh dari responden yang merupakan pelanggan aktif Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros. Mereka dipilih sebagai sampel penelitian karena dianggap paling mengetahui dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan serta kinerja karyawan di bengkel tersebut. Melalui pengisian kuesioner,

pelanggan memberikan penilaian dan persepsi mereka terhadap aspek pelayanan, kinerja karyawan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan setelah mendapatkan layanan. Data yang terkumpul inilah yang kemudian menjadi dasar dalam melakukan analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa teknik dan alat pengumpulan data, yaitu:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka teknik pengumpulan data ini adalah di mana peneliti mencari landasan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian melalui literatur atau buku yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuktikan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara langsung pada objek penelitian.

a. Observasi

Peneliti terlebih dahulu menentukan tempat penelitian atau melakukan pra survey terhadap tempat dalam hal penelitian ini yaitu pelanggan Bengkel Motor Resky Motor Maros.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menyediakan beberapa pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian yang akan disebar dan dijawab oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dengan fenomena sosial (Sugiyono, 2020). Dimana setiap pernyataan mempunyai opsi,yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Kode	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2017)

c. Wawancara

Penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak pengelola dan karyawan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan diterapkan, bagaimana kinerja karyawan dikelola, serta kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hasil wawancara ini berfungsi sebagai data pendukung yang memperkuat hasil dari kuesioner, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan apa adanya, tanpa tujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2019).

Data yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 25 untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Selanjutnya, kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam survei disusun secara sistematis dan relevan dengan variabel-variabel yang diteliti. Hal ini dapat diartikan bahwa analisis deskriptif ini dibuat agar memberikan informasi dan data 40 tentang pengetahuan keuangan dan sikap keuangan terhadap perilaku manajemen keuangan.

3.6.2 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu pernyataan. Sugiyono (2022), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Sebuah pengukuran dinyatakan valid apabila alat ukur yang digunakan menghasilkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Oleh karena itu, data yang dianggap valid adalah data yang tidak menunjukkan perbedaan antara informasi yang disampaikan oleh peneliti dan kondisi nyata yang terjadi pada objek penelitian. Menurut Ghozali (2018), dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2022). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. Item variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 dan apabila jika nilai *cronbach alpha* < 0,60 maka, item variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menentukan apakah model regresi, variabel pengganggu (yang dapat memengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen) atau residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2018). Ada dua metode untuk mendeteksi kenormalan residual, yaitu melalui analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini, dilakukan uji statistik untuk mengevaluasi kenormalan data. Uji *Kolmogorov – Smirnov* (KS), dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka data dinyatakan normal
- b. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 maka data dinyatakan tidak normal

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi (Ghozali, 2018). Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varian dari residual. Gejala yang tidak sama ini disebut dengan gejala heteroskedastisitas. Dasar analisis yang dijadikan dalam uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2018:138) terdiri dari:

- a. Terjadinya heteroskedastisitas dapat diindikasikan dengan adanya pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola dengan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit).

- b. Tidak terjadinya heteroskedastisitas jika tidak terdapat pola yang jelas berupa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan korelasi antara variabel independen dalam model regresi linier. Ghazali (2018) mengemukakan bahwa uji ini bertujuan untuk menguji dalam model regresi apakah ditemukan korelasi antar variabel bebas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Jika terjadi gejala multikolinearitas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi.

Nilai *tolerance* serta lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF) merupakan dua alat tukar untuk melihat gejala multikolinearitas, karena kedua nilai tersebut menunjukkan variabel independen yang dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas menurut Ghazali (2018), sebagai berikut:

a. Berdasarkan nilai *tolerance*

- 1) Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ berarti tidak ada multikolinearitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ berarti terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

b. Berdasarkan nilai VIF

- 1) Jika nilai VIF ≤ 10 berarti bahwa tidak adanya multikolinearitas dalam model regresi.

2) Jika nilai $VIF \geq 10$ berarti bahwa terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah regresi yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

b1= Koefisien regresi untuk X1

b2 = Koefisien regresi untuk X2

X1= Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

X2 = Variabel Independen (Kinerja Karyawan)

e = error

3.6.5 Uji Koefisien Korelasi (r)

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2022). Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Untuk kekuatan hubungan, nilai korelasi berada di rentang -1 dan +1. Untuk bentuk arah hubungan dan nilai koefisien korelasi dinyatakan dengan positif (+) dan negatif (-) atau $(-1 < r \leq +1)$.

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Korelasi (R)	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2022)

3.6.6 Uji Determinasi (r^2)

Koefisien Determinasi (KD) adalah pengukuran seberapa baik kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Untuk mengukur uji koefisien determinan pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

3.7 Uji Hipotesis

1. Uji parsial (Uji t)

Uji t atau biasa disebut uji parsial (Ghozali, 2018), menjelaskan bahwa uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pernyataan pada hipotesis diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka pernyataan pada hipotesis ditolak.

Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan t pada tingkat α sebesar 0.05 atau (5%). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0.05, di mana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- Jika signifikan < 0.05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

- b. Jika signifikan > 0.05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji simultan (Uji f)

Uji f pada dasarnya menunjukkan variabel bebas yang mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat, Ghazali (2018). Dengan membandingkan F hitungnya dengan t tabel sebagai berikut:

- a. Jika $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 b. Jika $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Sedangkan variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak
 b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima.

3.8 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan definisi cara mengukur suatu variabel dengan menspesifikasikan kegiatan berdasarkan pada indikator dan teori. Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pelanggan secara langsung dan tidak langsung	1. Keandalan 2. Bukti nyata 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati
2	Kinerja	Kinerja adalah hasil kerja	1. Kualitas kerja

	Karyawan (X2)	yang dicapai oleh seseorang karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu	2. Kuantitas kerja 3. Tanggung jawab 4. Kerjasama 5. Inisiatif
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau tidak senang dari pelanggan setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang mereka terima dengan harapan mereka.	1. Perasaan puas 2. Selalu membeli produk 3. Akan merekomendasikan 4. Terpenuhinya harapan 5. Respon terhadap keluhan atau layanan purna jual

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Bengkel Rezky Motor merupakan salah satu usaha jasa perbengkelan roda dua yang berlokasi di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Bengkel ini hadir sebagai bentuk respon terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perawatan dan perbaikan sepeda motor yang cepat, terjangkau, dan berkualitas.

Didirikan oleh seorang pengusaha muda lokal oleh Muhammad Resky, Bengkel Rezky Motor mulai beroperasi sejak tahun 2018 dengan lokasi awal di kawasan strategis Jl. Poros Maros–Soppeng. Seiring dengan perkembangan usaha dan meningkatnya kepercayaan pelanggan, bengkel ini terus memperluas layanannya serta memperbaiki sistem kerja demi memberikan pelayanan terbaik. Bengkel ini menyediakan berbagai layanan mulai dari servis ringan dan berat, ganti oli, perbaikan rem dan mesin, servis kelistrikan, hingga pemasangan variasi motor. Selain itu, Rezky Motor juga dikenal dengan keramahan mekaniknya, ketepatan waktu pengerjaan, dan harga yang kompetitif, sehingga menjadikannya pilihan utama bagi banyak pengendara motor di wilayah Maros dan sekitarnya.

Reputasi baik yang dibangun dari waktu ke waktu membuat Bengkel Rezky Motor tidak hanya menjadi tempat servis biasa, tetapi juga bagian dari ekosistem usaha kecil menengah (UKM) di Maros yang turut berkontribusi pada perputaran ekonomi lokal. Tidak sedikit pula pelanggan setia yang merekomendasikan bengkel ini melalui media sosial maupun ulasan daring karena kualitas pelayanannya yang konsisten.

Di tengah perkembangan teknologi otomotif yang semakin maju, Bengkel Rezky Motor terus beradaptasi dengan mengikuti pelatihan-pelatihan teknis dan manajerial, serta membuka peluang kerja bagi tenaga mekanik muda yang ingin mengembangkan keterampilan di bidang perbengkelan. Dengan semangat pelayanan yang profesional dan komitmen terhadap kualitas, Bengkel Rezky Motor terus tumbuh dan bertekad menjadi bengkel terpercaya dan terdepan di Kabupaten Maros

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau untuk keperluan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini terdiri dari deskripsi karakteristik responden dan deskripsi tanggapan responden. Penelitian ini dilakukan di Bengkel Rezky Motor Maros dengan jumlah responden sebanyak 96 responden pelanggan yang telah ditemui selama proses penelitian di lapangan. Penelitian ini diperoleh informasi tentang karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, kelas dan pengeluaran.

1. Analisis Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mengacu pada pembagian atau pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin mereka, yaitu laki-laki atau perempuan. Berikut data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	62	64,6
Perempuan	34	35,4
Jumlah	96	100

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang atau sebesar 64,6%, sedangkan responden perempuan berjumlah 34 orang atau 35,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan bengkel tersebut adalah laki-laki. Temuan ini cukup wajar mengingat laki-laki umumnya lebih dominan dalam hal kepemilikan dan penggunaan sepeda motor, serta lebih sering terlibat langsung dalam kegiatan perawatan maupun perbaikan kendaraan di bengkel. Meski demikian, kehadiran pelanggan perempuan juga menunjukkan bahwa layanan bengkel ini cukup menjangkau semua kalangan. Ke depan, hal ini dapat menjadi peluang bagi pengelola bengkel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ramah dan nyaman, baik bagi pelanggan laki-laki maupun perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Karakteristik usia responden adalah pembagian kelompok responden berdasarkan umur atau rentang usia tertentu. Berikut data berdasarkan usia responden.

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur

Usia Responden (Tahun)	Frequency	Percent
< 20	11	11,46
20 Tahun - 25 Tahun	17	17,71
26 Tahun – 30 Tahun	16	16,67
31 Tahun – 35 Tahun	30	31,25
>36 Tahun	22	22,92
Jumlah	96	100

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan data usia responden pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 31-35 tahun sebanyak 30 orang atau 31,25%. Disusul oleh kelompok usia di atas 36 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 22,92%, kemudian usia 20-25 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 17,71%, dan usia 26-30 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 16,67%. Sementara itu, kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 11 orang atau sebesar 11,46% dari total 96 responden. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan berasal dari kelompok usia produktif, khususnya usia 31 tahun ke atas, yang secara umum aktif menggunakan kendaraan bermotor dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk bekerja, berdagang, maupun aktivitas lainnya.

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik berdasarkan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena jenis pekerjaan mencerminkan kebutuhan, ekspektasi, dan daya beli yang berbeda. Pelanggan dari latar pekerjaan tertentu mungkin memiliki standar layanan atau preferensi produk yang khas, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan mereka, berikut datanya sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frequency	Percent
Wirasuasta	24	25,00
ASN	16	16,67
Pelajar/Mahasiswa	18	18,75
Masyarakat Umum	38	39,58
Jumlah	96	100

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, diketahui bahwa jenis pekerjaan terbanyak berasal dari kategori masyarakat umum sebanyak 38 orang atau sebesar 39,58%. Selanjutnya, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah

24 orang atau sebesar 25,00%, pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang atau sebesar 18,75%, dan yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 16 orang atau sebesar 16,67%. Data ini menunjukkan bahwa pelanggan Bengkel Rezky Motor berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat umum dan wiraswasta. Hal ini mengindikasikan bahwa bengkel tersebut memiliki daya jangkauan yang luas di berbagai kalangan, khususnya kalangan non-formal dan pengguna aktif kendaraan roda dua dalam kehidupan sehari-hari..

d. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan mengacu pada tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi cara pandang, kemampuan memahami informasi, serta harapan terhadap kualitas produk atau layanan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, semakin tinggi tingkat pendidikan, umumnya semakin kritis pelanggan dalam menilai pelayanan, sehingga pemahaman ini penting untuk menentukan strategi pelayanan yang tepat, berikut datanya.

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frequency	Percent
1	Tidak Sekolah	14	14,58
2	SD	16	16,67
3	SMP	21	21,88
4	SMA	25	26,04
5	Sarjana	20	20,83
Total		96	100

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 26,04%. Diikuti oleh lulusan SMP sebanyak 21 orang atau sebesar 21,88%, sarjana

sebanyak 20 orang atau sebesar 20,83%, dan lulusan SD sebanyak 16 orang atau sebesar 16,67%. Sementara itu, responden yang tidak pernah mengenyam pendidikan formal berjumlah 14 orang atau sebesar 14,58%. Data ini menunjukkan bahwa pelanggan Bengkel Rezky Motor berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, baik formal maupun non-formal. Keberagaman tingkat pendidikan ini mencerminkan bahwa layanan bengkel tersebut dapat diterima dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang jenjang pendidikan, serta menunjukkan inklusivitas dan keterjangkauan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna kendaraan roda dua di Kabupaten Maros..

2. Karakteristik Variabel Penelitian

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Penilaian ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan, bukti nyata, daya tanggap, jaminan dan empat. Tanggapan responden terhadap variabel ini memberikan gambaran sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 4.5. Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1P1	15	15.6	63	65.6	16	16.7	2	2.1	-	-	3,95
X1P2	27	28.1	61	63.5	8	8.3	-	-	-	-	4,20
X1P3	31	32.3	36	37.5	29	30.2	-	-	-	-	4,02
X1P4	30	31.3	37	38.5	29	30.2	-	-	-	--	4,01
X1P5	30	31.3	38	39.6	27	28.1	1	1.0	-	-	4,01
X1P6	30	31.3	58	60.4	8	8.3	-	-	-	-	4,23
X1P7	26	27.1	37	38.5	33	34.4	-	-	-	-	4,93
X1P8	35	36.5	32	33.3	25	26.0	4	4.2	-	-	4,02
X1P9	27	28.1	39	40.6	29	30.2	1	1.0	-	-	3,96
X1P10	31	32.3	58	60.4	7	7.3	-	-	-	-	4,25
Rata-Rata Skor Variabel											4,06

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata, diperoleh tanggapan tertinggi pada indikator empati dengan pernyataan "Karyawan memahami perawatan yang dibutuhkan oleh pelanggan" yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25, menunjukkan bahwa pernyataan ini mendapatkan respons paling positif dari para responden. Sebaliknya, indikator andalan dengan pernyataan "Mekanik memberikan solusi terbaik atas perbaikan yang dilakukan" memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,95, yang mengindikasikan bahwa pernyataan ini dinilai paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Ini artinya bahwa pelanggan masih belum sepenuhnya merasakan keandalan mekanik dalam memberikan solusi teknis yang optimal, sehingga aspek andalan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendapat Wahyudi (2018) yang menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya sejak awal. Ketika aspek ini dinilai rendah oleh pelanggan, maka dapat menurunkan kepercayaan terhadap kualitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kompetensi teknis mekanik dan kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat agar keandalan layanan dapat dirasakan secara maksimal oleh pelanggan.

b. Variabel Kinerja Karyawan

Tanggapan responden terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan persepsi mereka terhadap kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, serta inisiatif karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Penilaian ini membantu menggambarkan seberapa baik karyawan menjalankan perannya

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Tabel 4.6. Tanggapan Variabel Kinerja Karyawan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2P1	21	21.9	61	63.5	14	14.6	-	-	-	-	4,07
X2P2	30	31.3	59	61.5	7	7.3	-	-	-	-	4,24
X2P3	28	29.2	61	63.5	7	7.3	-	-	-	-	4,22
X2P4	38	39.6	31	32.3	25	26.0	2	2.1	-	-	4,09
X2P5	32	33.3	61	63.5	2	2.1	1	1.0	-	-	4,29
X2P6	31	32.3	59	61.5	6	6.3	-	-	-	-	4,26
X2P7	34	35.4	40	41.7	20	20.8	2	2.1	-	-	4,10
X2P8	28	29.2	40	41.7	27	28.1	1	1.0	-	-	3,99
X2P9	26	27.1	63	65.6	7	7.3	-	-	-	-	4,20
X2P10	35	36.5	34	35.4	25	26.0	2	2.1	-	-	4,06
Rata-Rata Skor Variabel											4,15

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata pada setiap pernyataan variabel kinerja karyawan, terlihat bahwa pernyataan "Karyawan mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai" yang merupakan bagian dari indikator tanggung jawab memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,29. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa karyawan menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasnya dengan benar. Sementara itu, pernyataan dengan rata-rata terendah adalah "Karyawan senantiasa menghargai hasil kerja sesama rekan kerja" dengan indikator kerjasama, yang memperoleh nilai 3,99. Meskipun lebih rendah, nilai tersebut tetap mencerminkan penilaian yang positif dari responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek tanggung jawab lebih menonjol dibandingkan kerja sama dalam persepsi kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sutrisno (2020) yang menyatakan bahwa tanggung jawab merupakan bentuk integritas dalam menjalankan tugas, sedangkan kerja sama membutuhkan kesadaran kolektif dan penghargaan terhadap kontribusi tim untuk membangun sinergi yang efektif di lingkungan kerja.

c. Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan menggambarkan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Penilaian ini mencakup persepsi pelanggan terhadap.

Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
YP1	30	31.3	34	35.4	28	29.2	4	4.2	-	-	3,93
YP2	33	34.4	34	35.4	29	30.2	-	-	-	-	4,04
YP3	26	27.1	41	42.7	29	30.2	-	-	-	-	3,97
YP4	23	24.0	65	67.7	6	6.3	2	2.1	-	-	4,14
YP5	25	26.0	42	43.8	26	27.1	3	3.1	-	-	3,93
YP6	31	32.3	34	35.4	30	31.3	1	1.0	-	-	3,99
YP7	24	25.0	43	44.8	29	30.2	-	-	-	-	3,95
YP8	35	36.5	32	33.3	29	30.2	-	-	-	-	4,06
YP9	34	35.4	46	47.9	16	16.7	-	-	-	-	4,19
YP10	30	31.3	36	37.5	30	31.3	-	-	-	-	4,00
Rata-Rata Skor Variabel											4,02

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Respon Terhadap Keluhan atau Layanan Purna Jual dengan pernyataan "Pihak bengkel merespon keluhan saya dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan" dengan skor sebesar 4,19, yang menunjukkan bahwa indikator ini mendapatkan tanggapan paling positif dari responden. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah tercatat pada indikator Perasaan Puas dengan pernyataan "Puas pada Bengkel Resky Motor karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas" dengan skor sebesar 3,93, yang mengindikasikan bahwa aspek tersebut masih perlu mendapatkan perhatian. Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan; sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi meskipun layanan pendukung baik, maka kepuasan secara

keseluruhan dapat menurun. Dengan demikian, Bengkel Resky Motor perlu meningkatkan kualitas pelayanan inti dan produk agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara menyeluruh.

4.2.2 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (seperti kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam uji validitas, masing-masing item pernyataan akan diuji menggunakan korelasi antara skor item dan skor total. Berikut hasil pengujian validitas berdasarkan SPSS 25 sebagai berikut.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1P1	0,346	0,2006	Valid
	X1P2	0,401		Valid
	X1P3	0,629		Valid
	X1P4	0,742		Valid
	X1P5	0,578		Valid
	X1P6	0,433		Valid
	X1P7	0,462		Valid
	X1P8	0,664		Valid
	X1P9	0,546		Valid
	X1P10	0,434		Valid
Kinerja Karyawan (X2)	X2P1	0,573	0,2006	Valid
	X2P2	0,586		Valid
	X2P3	0,543		Valid
	X2P4	0,770		Valid
	X2P5	0,343		Valid
	X2P6	0,364		Valid
	X2P7	0,387		Valid
	X2P8	0,729		Valid
	X2P9	0,329		Valid
	X2P10	0,400		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	YP1	0,505	0,2006	Valid
	YP2	0,410		Valid
	YP3	0,808		Valid
	YP4	0,423		Valid
	YP5	0,853		Valid
	YP6	0,486		Valid

YP7	0,832	Valid
YP8	0,855	Valid
YP9	0,374	Valid
YP10	0,502	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.8, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai korelasi yang lebih besar dari ($r_{hitung} > r_{tabel}$) sehingga semua indikator dan variabel pada penelitian (Kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan) ini dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian yang dapat dipercaya dan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,719	Reliabel
Kinerja Karyawan (X2)	0,676	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,809	Reliabel

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.9 hasil pengujian reliabilitas diperoleh masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* variabel terdiri dari kualitas pelayanan sebesar 0,719 kemudian kinerja karyawan sebesar 0,676 sedangkan kepuasan pelanggan sebesar 0,809. Ini artinya ketiga variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > Sig 0,60 kesimpulannya variabel dinyatakan reliabel.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data atau residual dalam suatu model regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Adapun uji normalitas

dalam penelitian ini bias dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

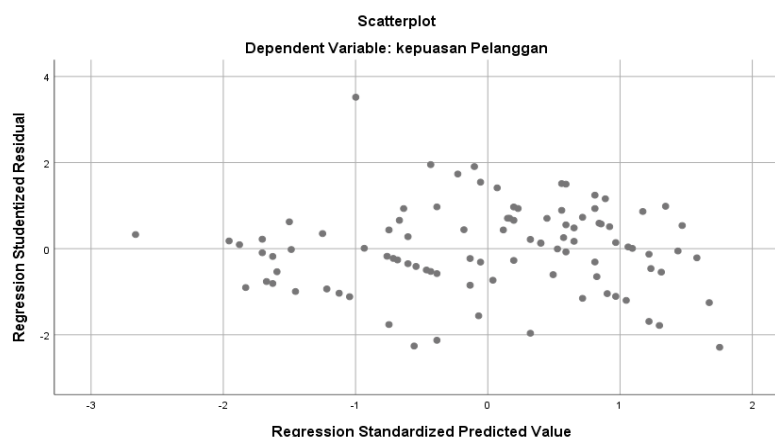
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.21388530
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.044
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.10, maka hasil pengolahan data melalui aplikasi SPSS versi 25 diperoleh hasil pengujian normalitas berdasarkan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,069 > Sig 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal.

.Uji Heterokedatisitas

Pengujian data melalui uji Heterokedatisitas dapat dilihat pada gambar *Scatter Plot* melalui hasil *output* SPSS 25 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data diolah tahun 2025

Gambar 4.2 di temukan pengujian uji heteroskedastisitas bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

3. Multikolonieritas

Mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi. Apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut hasil perhitungan menggunakan program SPSS 25.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics		
		B	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.790		
	Kualitas Pelayanan	.434	.857	1.167
	Kinerja Karyawan	.707	.857	1.167

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil pengolahan data melalui aplikasi SPSS versi 25 diperoleh hasil multikolinieritas pada setiap variabel bebas yaitu X1 (Kualitas pelayanan) nilai *tolerance* 0,857 $> 0,10$ dan nilai VIF 1,167 < 10 dan varibel X2 (Kinerja karyawan) nilai *tolerance* 0,857 $> 0,10$ dan nilai VIF 1,167 < 10 . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada variabel dalam penelitian ini yang memiliki gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.2.4 Hasil Uji Regresi

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi berganda dapat dilakukan dengan menginterpretasikan angka yang ada di dalam *unstandardized coefficients beta*, uji regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independent terhadap variable independen, maka dapat diinterpretasikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.790	4.541		-1.495	.138
Kualitas Pelayanan	.434	.092	.358	4.699	.000
Kinerja Karyawan	.707	.104	.517	6.785	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.12 dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *Unstandardized Coefficients Beta*, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -6,790 + 0,434X_1 + 0,707X_2$$

Persamaan regresi linear berganda ditafsirkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta di atas Artinya, nilai konstanta sebesar 6,790 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ketika variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2), tidak diperhitungkan atau berada pada kondisi konstan. Nilai ini menggambarkan dasar tingkat kepuasan pelanggan tanpa adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,434 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,434 satuan, dengan asumsi kinerja karyawan tetap. Hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
- Sementara itu, koefisien regresi kinerja karyawan (X_2) sebesar 0,707 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,707 satuan, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap. Artinya, kinerja karyawan yang semakin baik seperti

kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani pelanggan akan memberikan pengaruh positif yang lebih besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.

2. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan seluruh variabel penelitian hal tersebut dapat dilihat sebagaimana terlampir pada tabel 4.13.

Tabel 4.13. Hasil Koefisien Korelasi (R)

R	R Square	Adjusted R Square
.732 ^a	.537	.527

Sumber: Hasil olah data program SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.13, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,732 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Hubungan yang kuat ini mencerminkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan dan performa karyawan secara langsung berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2020) yang menyatakan bahwa korelasi yang berada pada rentang 0,60–0,799 menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berperan penting dalam membentuk loyalitas serta kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan atau perusahaan.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Sesuai

dengan Tabel 4.13 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,527 ini artinya bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,7% sedangkan sisanya sebesar 47,3% dipengaruhi faktor lain di luar dari penelitian ini.

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji parsial untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau dugaan (hipotesis) yang telah dirumuskan, dengan menggunakan data sampel dan metode statistik, untuk kemudian menarik kesimpulan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Berikut hasil pengujian parsial melalui SPSS 25 pada Tabel 4.12 sebelumnya diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 4,799 kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel yang diperoleh dengan rumus $df = n - k$ atau $96 - 2 = 94$ maka nilai t tabelnya adalah 1,986. Ini artinya nilai $t_{hitung} 4,699 > t_{tabel} 1,986$ sedangkan nilai signifikansinya yang diperoleh sebesar $sig\ 0,000 < \text{nilai standar probabilitas } 0,05$ maka kesimpulannya bahwa H_1 diterima yaitu kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kinerja karyawan (X_2) memiliki nilai t hitung variabel sebesar 6,785 kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel yang diperoleh dengan rumus $df = n - k$ atau $96 - 2 = 94$ maka nilai t tabelnya adalah 1,986. Ini artinya nilai $t_{hitung} 6,785 > t_{tabel} 1,986$ sedangkan nilai signifikansinya yang diperoleh sebesar $sig\ 0,000 < \text{nilai standar probabilitas } 0,05$ maka kesimpulannya bahwa H_1 kinerja karyawan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan(Y).

2. Uji Simultan

Uji simultan adalah dugaan (hipotesis) yang telah dirumuskan, dengan menggunakan data sampel dan metode statistik, untuk kemudian menarik kesimpulan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Hasil perhitungan uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14. Hasil Pengujian Anova (*Analysis of Variance*)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1135.979	2	567.990	53.832	.000 ^b
Residual	981.261	93	10.551		
Total	2117.240	95			

Sumber : Hasil olah data program SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 53,832 sedangkan nilai F_{tabel} diperoleh dengan rumus penyebut $DF = N - K$ atau $96 - 3 = 93$ sedangkan pembilang $DF = K - 1 = 3 - 1 = 2$ maka nilai yang diperoleh sebesar nilai F_{tabel} nya adalah 3,09. Ini artinya bahwa $F_{hitung} 53,832 > F_{tabel} 3,09$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersifat erat dan saling memengaruhi. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas seperti kecepatan dalam melayani, keramahan staf, ketepatan waktu, serta hasil kerja yang memuaskan mereka cenderung merasa puas dengan

pengalaman yang diberikan. Dalam konteks bengkel, pelayanan yang responsif, transparan dalam menjelaskan kerusakan kendaraan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan akan memberikan kesan positif yang dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi, bahkan melampaui, harapan pelanggan.

Selain itu, kualitas pelayanan yang konsisten juga berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Ketika bengkel mampu mempertahankan standar pelayanan yang tinggi secara berkelanjutan, pelanggan akan merasa nyaman dan cenderung kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bukan hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga berpengaruh jangka panjang terhadap citra bengkel dan kelangsungan usaha.

Temuan penelitian ini juga mendukung hubungan tersebut, di mana hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Hal ini juga diperkuat oleh perolehan nilai rata-rata tertinggi pada indikator empati, yaitu pada pernyataan Karyawan memahami perawatan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan skor sebesar 4,25, yang menunjukkan respons paling positif dari responden.

Kesimpulan ini juga selaras dengan hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Bimbing dkk. (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Pelita Motor. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Samsuddin (2023) yang menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Repaint Hasna Motor. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

4.3.2 Kinerja Karyawan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, terutama dalam lingkungan pelayanan seperti bengkel. Karyawan yang memiliki kompetensi teknis yang tinggi, bekerja secara efisien, komunikatif, dan ramah akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pelanggan. Ketepatan dalam mendiagnosis kerusakan, kecepatan perbaikan, serta kemampuan menjelaskan kondisi kendaraan secara jelas merupakan bagian dari kinerja yang sangat dihargai pelanggan. Jika karyawan menunjukkan tanggung jawab dan profesionalisme dalam bekerja, maka pelanggan akan merasa dihargai dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Lebih jauh lagi, kinerja karyawan juga mencerminkan citra bengkel secara keseluruhan. Pelanggan sering kali menilai kualitas sebuah bengkel berdasarkan interaksi langsung mereka dengan staf. Apabila karyawan bersikap ramah, sopan, dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, maka hal tersebut akan menciptakan kepercayaan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kinerja karyawan, semakin besar pula kemungkinan pelanggan akan merasa puas dan kembali menggunakan jasa bengkel di masa mendatang. Kinerja yang positif bukan hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat daya saing dan keberlanjutan usaha bengkel dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan tersebut, di mana uji parsial menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan hasil perhitungan rata-rata pada salah satu pernyataan variabel kinerja karyawan, yaitu pernyataan Karyawan mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai, yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi dan mencerminkan indikator tanggung jawab yang kuat.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lubis dkk. (2018) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Azisah (2018), yang menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kinerja karyawan merupakan faktor penting yang harus terus ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan

4.3.3 Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Secara Bersama-Sama Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dan saling mendukung dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran membuat pelanggan merasa nyaman serta dihargai. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pun akan meningkat. Dalam konteks bengkel, pelayanan seperti penjelasan teknis yang jelas, proses perbaikan yang transparan, serta ketepatan waktu menjadi faktor penting yang

menentukan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Di sisi lain, kinerja karyawan sebagai pelaksana utama layanan juga memiliki peran yang sangat krusial. Karyawan yang kompeten, disiplin, dan mampu berinteraksi dengan baik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan. Jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berjalan secara optimal, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai secara maksimal. Kepuasan ini menjadi fondasi penting dalam mendorong loyalitas pelanggan dan membangun reputasi positif bagi bengkel.

Berdasarkan hasil uji simultan, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran penting secara kolektif dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis indikator, di mana nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Respon Terhadap Keluhan atau Layanan Purna Jual, khususnya pada pernyataan pihak bengkel merespon keluhan saya dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lesly (2018) dan Retna (2018), yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Bengkel Rezky Motor Kabupaten Maros.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat ditarik beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Bengkel Rezky Motor Maros

Indikator dengan pernyataan mekanik memberikan solusi terbaik atas perbaikan yang dilakukan memperoleh nilai rata-rata terendah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi mekanik dalam memberikan penjelasan dan solusi yang tepat kepada pelanggan. Bengkel Resky Maros sebaiknya mengadakan pelatihan rutin bagi mekanik agar mereka mampu mendiagnosis masalah secara akurat dan menyampaikan solusi yang logis dan mudah dipahami oleh pelanggan.

Pernyataan karyawan senantiasa menghargai hasil kerja sesama rekan

kerja mendapatkan nilai rata-rata terendah. Hal ini menunjukkan pentingnya membangun kerja sama tim yang solid dan budaya saling menghargai di lingkungan kerja. Bengkel Resky Maros disarankan untuk mengadakan kegiatan internal seperti pelatihan *soft skill*, diskusi kelompok, atau sesi evaluasi bersama agar tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis antar karyawan.

Nilai rata-rata terendah tercatat pada indikator perasaan puas, khususnya pada pernyataan puas pada Bengkel Rezky Motor Maros karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum sepenuhnya merasakan kepuasan secara menyeluruh. Bengkel perlu memperhatikan konsistensi dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kualitas hasil pekerjaan serta produk pendukung agar mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup variabel, seperti menambahkan variabel harga, fasilitas, atau loyalitas pelanggan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. M., dan Hendra, H. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Lazada. *Co. Id. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(1), 78-89
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Azizah, R. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Alma.B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Azizah, Retna Rifatul. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Pelayanan Cek In Count Stasiun kereta Api Surabaya Gubeng). *Skripsi*, Malang: Universitas Brawijaya
- Bimbing, A, T, Lucky F dan Makuan, D, D.S (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pelita Motor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 14. No. 1, 2024*
- Daryanto dan Bambang S. (2022). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta. Gava Media
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, Abdul, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Jakarta*
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iswanto. (2022). Pengaruh Motivasi dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Lampung Timur). *Skripsi*, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kotler, Philip dan Keller, K. L (2019). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangg
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2020). Manajemen pemasaran: Jil. 1 / Philip Kotler, Kevin Lane Keller; Alih Bahasa Bob Sabran. *Jurnal Manajemen Dan Entrepreneurship*, 6(3).
- Khairani, B. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Mini Top di Medan Johor. *Buletin Utama Teknik*, 18(1)
- Lasut, R. F., Mandey, S. L., dan Jan, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 633- 646
- Lubis, L, A, P dan Cahyono, Y, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS). Skripsi, Jakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ibrahim, (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*, Maros: Universitas Muslim Maros.
- Nugroho, B dan Subagja. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1).
- Maulana, W dan Putri. (2018) Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata Sampang. *Makro: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 3(2):225–38
- Nashar H. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Timur : Duta Media Publishing
- Nurmansyah, A. (2024). Edukasi manajemen sdm untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. *Communnity Development Journal*, 5(5), 9359–9365.
- Pratama, C. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ujungbatu. *Skripsi*, Riau: Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Permana, A, I . (2020). Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan di Situs Belanja Online Bukalapak. 25(2).
- Putra, M. A. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(4), 300.

- Saputra, B, R dan Alvi, P, A. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, *TEPAK*, 7(2).
- Safitri, E. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen* |, 1(2), 1044–1054.
- Setiawan, L. (2018). Pengaruh Celebrity Endorsement Terhadap Purchase Intention Dengan Brand Awareness Sebagai Variabel Mediasi Pada Produk Green Tea Esprecielo Allure. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 53-60.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Samsuddin, Muhammad (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Repaint Hasna Motor di Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Univeritas Muhammadiyah Makassar
- Sahputri, W. B. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jambi Luar Kota. *Skripsi*, Jambi: Universitas Batanghari Jambi.
- Siswanto, B. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JIMS - Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(5), 55.
- Turner, Dana,P.(2020). *Sampling Methods in Research Design*. New York: Academic Press.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja. Edisi Ke-4*. Jakarta: Rajawali Pers.

Lampiran 1 : Kuesioner

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL REZKY MOTOR KABUPATEN MAROS

Pada dasarnya penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda.

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala *Likert*, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Netral (N) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Data Diri Peneliti

Nama : Muhammad Rezky
Nim : 2161201191
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Muslim Maros

Karakteristik Responden

A. Identitas Responden

Isilah Identitas diri Bapak /ibu /Sdr dengan keadaan yang sebenarnya:

- No, Responden : _____
- Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
- Umur : ☐ < 20
☐ 20 Tahun - 25 Tahun
☐ 26 Tahun – 30 Tahun
☐ 31 Tahun – 35 Tahun
☐ >40 Tahun
- Pekerjaan : ☐ Wirasuasta
☐ ASN
☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Masyarakat Umum
- Pendidikan Terakhir : ☐ < SMA
☐ SMA
☐ Sarjana

Cara pengisian berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Anda pilih.

B. Petunjuk Pengisian

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan persepsi Bapak/ibu/sdr mengenai pernyataan tersebut, skala respon sebagai berikut.

Pernyataan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	Penilaian Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
Keandalan						
1	Proses <i>service</i> /perbaikan motor selesai tepat waktu					
2	Mekanik memberikan solusi terbaik atas perbaikan yang dilakukan					
Bukti Nyata						
3	Alat dan peralatan yang dimiliki Bengkel Resky Motor cukup lengkap dan memudahkan pelanggan					
4	Bengkel Resky Motor memiliki ruang tunggu yang aman dan nyaman					
Daya Tanggap						
5	Karyawan melayani pelanggan dengan cepat					
6	Karyawan senantiasa bersedia menanggapi keluhan pelanggan					
Jaminan						
7	Karyawan senantiasa memberikan informasi kerusakan kepada pelanggan					
8	Bengkel Resky Motor memberikan jaminan garansi perbaikan yang dilakukan					
Empati						
9	Karyawan ramah kepada pelanggan					
10	Karyawan memahami perawatan yang dibutuhkan oleh pelanggan					

C. Pernyataan Kinerja Karyawan

No	Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan	Penilaian Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Kerja						
1	Karyawan Bengkel Resky Motor memiliki keterampilan dalam memperbaiki motor yang baik					
2	Karyawan Bengkel Resky Motor memiliki latar belakang pendidikan Automotif					
Kuantitas Kerja						
3	Karyawan Bengkel Resky Motor mampu bekerja dengan tepat waktu					
4	Karyawan bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan Bengkel Resky Motor					
Tanggung Jawab						
5	Karyawan mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai					
6	Memiliki sikap serta kesadaran yang tinggi dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan					
Kerjasama						
7	Senantiasa melakukan kerjasama dengan rekan kerja sehingga hasilnya baik					
8	Karyawan senantiasa menghargai hasil kerja sesama rekan kerja					
Inisiatif						
9	Karyawan memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik					
10	Karyawan menyadari kesalahan dan memperbaiki kesalahan tersebut sebelum ditegur oleh atasan					

D. Pernyataan Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	Penilaian Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
Perasaan Puas						
1	Puas pada Bengkel Resky Motor karena pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas					
2	Puas dengan pelayanan yang diberikan karena bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan					
Selalu Membeli Produk						
3	Pelanggan akan selalu membeli produk Bengkel Resky Motor					
4	Bengkel Resky Motor menjadi prioroitas utama dalam melakukan service motor					
Akan Merekomendasikan						
5	Merekomendasikan Bengkel Resky Motor ke orang lain					
6	Menceritakan pengalaman baik tentang Bengkel Resky Motor kepada orang lain					
Terpenuhinya Harapan						
7	Puas karena karyawan Bengkel Resky Motor memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
8	Kualitas produk Bengkel Resky Motor sesuai dengan harapan pelanggan					
Respon Terhadap Keluhan atau Layanan Purna Jual						
9	Pihak bengkel merespon keluhan saya dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan					
10	Saya merasa puas dengan layanan purna jual yang diberikan bengkel setelah perbaikan kendaraan saya					

Lampiran 2 Data Kuesioner

N	KUALITAS PELAYANAN (X1)										X1
	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	X1P6	X1P7	X1P8	X1P9	X1P10	
1	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	42
2	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	40
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	39
4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	42
5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
8	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	42
9	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
10	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	45
11	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
12	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	39
13	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	40
14	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	41
15	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	44
16	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	46
17	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	41
18	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	40
19	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
20	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
21	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	39
22	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	41
23	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	42
24	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	38
25	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	38
26	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	35
27	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
28	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	39
29	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39
30	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	38
31	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	37
32	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
33	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
34	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	35
35	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	35
36	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
37	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	30
38	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35
39	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	41
40	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	40

41	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	43
42	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47
43	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	45
44	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	43
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
46	4	4	5	3	4	4	5	2	5	4	40
47	5	5	3	5	5	5	4	4	2	4	42
48	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
49	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	38
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
51	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
52	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	41
53	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	41
54	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	41
55	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	41
56	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44
57	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	43
58	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	43
59	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	45
60	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	42
61	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	40
62	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	43
63	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40
64	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	43
65	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	44
66	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
67	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	44
68	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
69	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	45
70	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	38
71	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	43
72	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	41
73	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	41
74	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	38
75	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	34
76	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
77	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	41
78	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39
79	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
80	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	38
81	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
82	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
83	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	35

84	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	34
85	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33
86	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	32
87	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
88	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	40
89	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	38
90	5	5	4	5	4	4	3	5	3	4	42
91	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	44
92	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	42
93	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	43
94	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
95	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	42
96	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	45
Rata-rata	3,95	4,20	4,02	4,01	4,01	4,23	3,93	4,02	3,96	4,25	4,06

N	KINERJA KARYAWAN (X2)										X2
	X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	X2P6	X2P7	X2P8	X2P9	X2P10	
1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	41
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
6	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
7	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
8	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	40
9	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
10	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	41
11	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	43
12	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	42
13	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
14	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	41
15	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	42
16	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	41
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
18	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	41
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
20	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	39
21	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46
22	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	44
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	41
25	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	37
26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
27	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
28	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	37
29	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	39
30	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
31	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
32	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
34	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	39
35	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
36	4	5	4	3	5	5	3	3	4	2	38
37	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35
38	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	37
39	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	34
40	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	40
41	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	42
42	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40

43	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	44
44	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
45	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	44
46	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	43
47	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
48	4	4	5	2	4	4	5	2	4	5	39
49	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
50	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
51	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
52	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	47
53	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	44
54	4	4	4	5	2	4	4	3	5	3	38
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
56	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
57	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	41
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	41
59	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
60	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
61	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
62	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
63	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
64	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
65	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	40
66	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
67	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	41
68	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	43
69	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	42
70	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
71	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	41
72	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	42
73	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	41
74	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
75	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	41
76	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
77	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	39
78	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46
79	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	44
80	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
81	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	41
82	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	37
83	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
84	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
85	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	37

86	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	39
87	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
88	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
89	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
90	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
91	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	41
92	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	40
93	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	42
94	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
95	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
96	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
Rata-rata	4,07	4,24	4,22	4,09	4,29	4,26	4,10	3,99	4,20	4,06	4,15

N	KEPUASAN PELANGGAN (Y)										Y
	Y1P1	Y2P2	Y1P3	Y2P4	Y1P5	Y2P6	Y1P7	Y2P8	Y1P9	Y2P10	
1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
2	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	40
3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	45
4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	39
5	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4	40
6	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	44
7	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	42
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
10	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
11	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
12	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46
13	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	42
14	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	39
15	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	42
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
17	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	44
18	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	41
19	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
21	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	45
22	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
23	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	37
24	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	45
25	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	37
26	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	39
27	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	35
28	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	33
29	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
32	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	34
34	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
35	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	31
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
38	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	32
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	35
40	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
41	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	42
42	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	40

43	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	44
44	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
45	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
46	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	44
47	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
48	4	5	3	5	2	5	3	3	4	4	38
49	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	42
50	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	41
51	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	43
52	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	47
53	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
54	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	40
55	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	45
56	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	39
57	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4	40
58	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	44
59	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	42
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
61	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
62	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
63	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
64	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46
65	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	42
66	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	39
67	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	42
68	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
69	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	44
70	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	41
71	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43
72	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
73	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	45
74	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
75	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	37
76	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	45
77	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	37
78	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	39
79	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	35
80	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	33
81	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
84	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34
85	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	34

86	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
87	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	31
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
90	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	32
91	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	35
92	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
93	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	42
94	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	40
95	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	44
96	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
Rata-rata	3,94	4,04	3,97	4,14	3,93	3,99	3,95	4,06	4,19	4,00	4,02

Lampiran 3 Output SPSS

Notes

Output Created		03-AUG-2025 15:16:13
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1P1 X1P2 X1P3 X1P4 X1P5 X1P6 X1P7 X1P8 X1P9 X1P10 TT /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Frequency Tabl

X1P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	16	16.7	16.7	18.8
	4	63	65.6	65.6	84.4
	5	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.3	8.3	8.3
	4	61	63.5	63.5	71.9
	5	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	36	37.5	37.5	67.7
	5	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	37	38.5	38.5	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	27	28.1	28.1	29.2
	4	38	39.6	39.6	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.3	8.3	8.3
	4	58	60.4	60.4	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	34.4	34.4	34.4
	4	37	38.5	38.5	72.9
	5	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	25	26.0	26.0	30.2
	4	32	33.3	33.3	63.5
	5	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	29	30.2	30.2	31.3
	4	39	40.6	40.6	71.9
	5	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.3	7.3	7.3
	4	58	60.4	60.4	67.7
	5	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

[illegible]

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.346**	.401**	.629**	.742**	.578**	.433**	.462**	.664**	.546**	.434**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

.719	10
------	----

Frequency Table

X2P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14.6	14.6	14.6
	4	61	63.5	63.5	78.1
	5	21	21.9	21.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.3	7.3	7.3
	4	59	61.5	61.5	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.3	7.3	7.3
	4	61	63.5	63.5	70.8
	5	28	29.2	29.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	25	26.0	26.0	28.1
	4	31	32.3	32.3	60.4
	5	38	39.6	39.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	2	2.1	2.1	3.1
	4	61	63.5	63.5	66.7
	5	32	33.3	33.3	100.0

Total	96	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

X2P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.3	6.3	6.3
	4	59	61.5	61.5	67.7
	5	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	20	20.8	20.8	22.9
	4	40	41.7	41.7	64.6
	5	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	27	28.1	28.1	29.2
	4	40	41.7	41.7	70.8
	5	28	29.2	29.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.3	7.3	7.3
	4	63	65.6	65.6	72.9
	5	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X2P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	25	26.0	26.0	28.1
	4	34	35.4	35.4	63.5
	5	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Correlations

		X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	X2P6	X2P7	X2P8	X2P9	X2P10	Kinerja Karyawan
X2P1	Pearson Correlation	1	.435**	.262*	.393**	-.032	.221*	.028	.356**	.208*	.136	.573**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.000	.753	.030	.789	.000	.042	.187	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P2	Pearson Correlation	.435**	1	.322**	.380**	.336**	.259*	.059	.261*	.081	.056	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.001	.011	.565	.010	.435	.591	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P3	Pearson Correlation	.262*	.322**	1	.260*	.295**	.116	.112	.265**	.230*	.103	.543**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001		.010	.004	.260	.278	.009	.024	.316	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P4	Pearson Correlation	.393**	.380**	.260*	1	.117	.101	.169	.903**	.181	.152	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010		.254	.329	.099	.000	.077	.141	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P5	Pearson Correlation	-.032	.336**	.295**	.117	1	.023	.096	.198	-.120	.006	.343**
	Sig. (2-tailed)	.753	.001	.004	.254		.820	.353	.054	.245	.957	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P6	Pearson Correlation	.221*	.259*	.116	.101	.023	1	.334**	.053	.002	-.078	.364**
	Sig. (2-tailed)	.030	.011	.260	.329	.820		.001	.606	.987	.447	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P7	Pearson Correlation	.028	.059	.112	.169	.096	.334**	1	.118	-.118	.006	.387**
	Sig. (2-tailed)	.789	.565	.278	.099	.353	.001		.250	.252	.955	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P8	Pearson Correlation	.356**	.261*	.265**	.903**	.198	.053	.118	1	.101	.175	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.009	.000	.054	.606	.250		.327	.088	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P9	Pearson Correlation	.208*	.081	.230*	.181	-.120	.002	-.118	.101	1	.243*	.329**
	Sig. (2-tailed)	.042	.435	.024	.077	.245	.987	.252	.327		.017	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2P10	Pearson Correlation	.136	.056	.103	.152	.006	-.078	.006	.175	.243*	1	.400**
	Sig. (2-tailed)	.187	.591	.316	.141	.957	.447	.955	.088	.017		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.573**	.586**	.543**	.770**	.343**	.364**	.387**	.729**	.329**	.400**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	10

Frequency Table

YP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	28	29.2	29.2	33.3
	4	34	35.4	35.4	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	34	35.4	35.4	65.6
	5	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	41	42.7	42.7	72.9
	5	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	6	6.3	6.3	8.3
	4	65	67.7	67.7	76.0
	5	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.1	3.1	3.1
	3	26	27.1	27.1	30.2
	4	42	43.8	43.8	74.0
	5	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	30	31.3	31.3	32.3
	4	34	35.4	35.4	67.7
	5	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

YP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	43	44.8	44.8	75.0
	5	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.2	30.2	30.2
	4	32	33.3	33.3	63.5
	5	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.7	16.7	16.7
	4	46	47.9	47.9	64.6
	5	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	31.3	31.3	31.3
	4	36	37.5	37.5	68.8
	5	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

[illegible]

YP9	Pearson Correlation	-.032	.154	.189	.039	.210*	.167	.120	.126	1	.378**	.374**
	Sig. (2-tailed)	.757	.135	.065	.709	.040	.104	.245	.220		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
YP10	Pearson Correlation	.075	.148	.348**	.022	.245*	.304**	.249*	.259*	.378**	1	.502**
	Sig. (2-tailed)	.466	.151	.001	.833	.016	.003	.014	.011	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.505**	.410**	.808**	.423**	.853**	.486**	.832**	.855**	.374**	.502**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	10

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.732 ^a	.537	.527	3.248	1.522

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualita Pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1135.979	2	567.990	53.832	.000 ^b
	Residual	981.261	93	10.551		
	Total	2117.240	95			

a. Dependent Variable: kepuasan Pelanggan

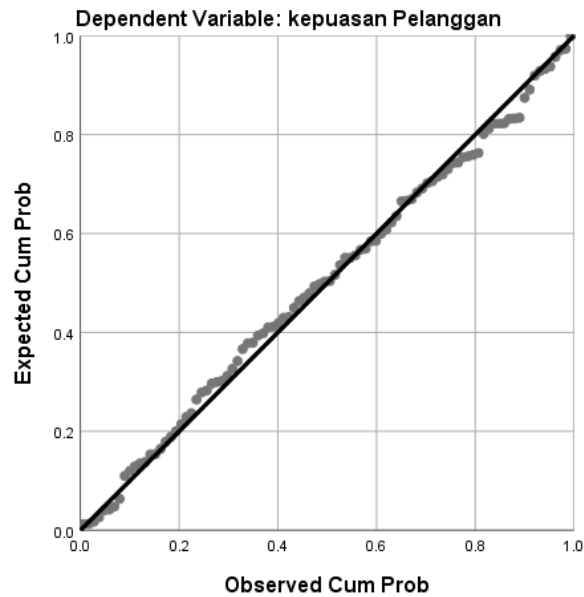
b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualita Pelayanan

Coefficients^a

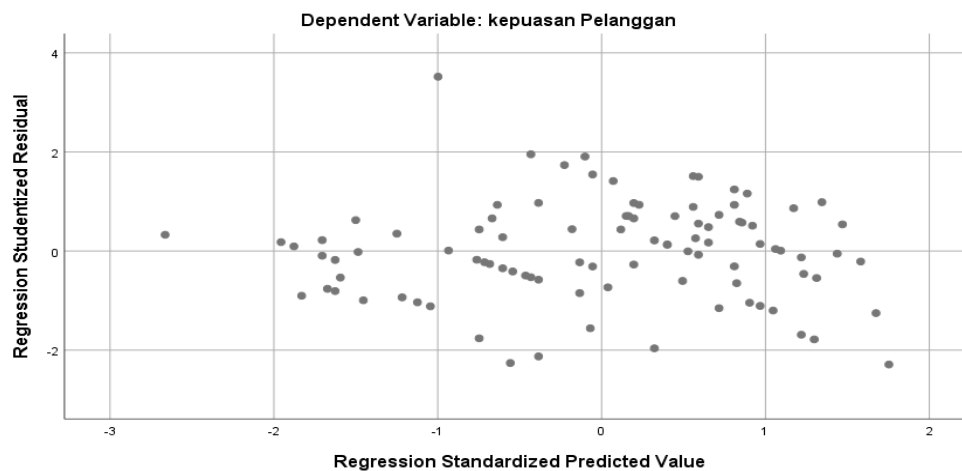
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.790	4.541		-1.495	.138		
	Kualita Pelayanan	.434	.092	.358	4.699	.000	.857	1.167
	Kinerja Karyawan	.707	.104	.517	6.785	.000	.857	1.167

a. Dependent Variable: kepuasan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.21388530
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.044
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 4 R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5 T Tabel

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 6 F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penye but (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77

