JOURNAL SYNTAX IDEA
p–ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 6, No. 02, Februari 2025

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Servis Pada Yamaha Bahana Sukabumi

**Alpian Mauludin*,Titiek Tjahja Andari, Samsuri**
Universitas Djuanda Bogor, Indonesia
Email: alpianmauludin03@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhdap kepuasan konsumen servis pada Yamaha Bahana Sukabumi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk pengambilan sampel. Data yang dipergunakan diuji menggunakan metode uji validitas, reabilitas, dan asumsi klasik. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

***Abstract***

*This research aims to determine the influence of service quality and location on customer service satisfaction at Yamaha Bahana Sukabumi. The sample in this study was 100 people using a purposive sampling method. The data tested used classical validity, reliability, and assumption test methods. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis, f test, and t test. The results of this research show that service quality and location simultaneously or partially have a positive and significant effect on consumer satisfaction.*

***Keywords :*** *Service Quality, Location, Customer Satisfact*

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini banyak sekali kemajuan dan perkembangan pada industri otomotif di Indonesia, termasuk dalam hal produksi dan penjualan sepeda motor (Zano, 2019). Berkembangnya produksi dan penjualan sepeda motor di Indonesia membuat kebutuhan konsumen akan jasa servis motor meningkat, karena sepeda motor tentu harus melakukan servis rutin agar performa mesin motor terjaga, nyaman saat digunakan, dan tidak mudah rusak (Bilondatu, 2013; Kotler, 2016). Agar dapat bersaing maka perusahaan penyedia jasa servis harus dapat memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan yang terbaik sehingga memuaskan konsumen (Said, 2022; Setyo, 2016; Yulita & Wijaya, 2020).

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk atau jasa

sebagaimana dipersepsikan setelah memakai jasa atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan (Mutiara, Hamid, & Suardi, 2021; Praestuti, 2020; Sumadi, Efendi, Agustini, & Aslama, 2021). Konsumen yang merasa puas merupakan konsumen yang menerima kesesuaian harapan dengan kinerja atau hasil kerja yang diberikan (Sumilat, Lapian, & Lintong, 2022). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah: kualitas jasa, harga, promosi, lokasi, fasilitas, suasana, kepercayaan, dan faktor pendukung (Fikriansyah, Reza, & Shafariah, 2022; Hasibuan & Nasution, 2022; Samsir, 2020).

Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi merupakan salah satu penyedia layanan yang berfokus pada perawatan sepeda motor Yamaha. Dalam rangka tetap dapat bersaing di pasar, Yamaha Bahana Sukabumi harus memastikan kualitas pelayanan yang baik dan lokasi strategis yang mudah diakses oleh para pengguna sepeda motor Yamaha yang berada di Kabupaten Sukabumi. Hal ini penting untuk memastikan kepuasan konsumen, karena konsumen akan cenderung memilih tempat servis yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan lokasi yang mudah dijangkau (Santoso, 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan konsumen pada Yamaha Bahana Sukabumi, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen servis di Yamaha Bahana Sukabumi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan servis motor di bengkel Yamaha Bahana Sukabumi yang berjumlah 5.161 (berdasarkan data penjualan pada tahun 2022). sampelnya sebanyak 100 responden yaitu konsumen servis pada Yamaha Bahana Sukabumi. Adapun metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data yaitu wawancara, kuisioner, dan observasi. Penggunaan data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan angket (kuesioner), penilaian responden terhadap variabel yang diteliti menggunakan skala ordinal. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis regresi berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

**Tabel 1. Operasional Variabel**

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Item Pertanyaan | Skala Ukur |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan ($X_1$) | Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Kotler dan Keller 2016:442) | 1. Keandalan (*reability)*.<br>2. Ketanggapan (*responsiveness*).<br>3. Jaminan (*assurance*).<br>4. Empati (*empathy*).<br>5. Berwujud (*tengibles*). | 1-2<br>3-4<br>5-6<br>7-8<br>9-10 | Ordinal |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Lokasi ($X_2$) | Lokasi merupakan tempat perusahaan beroperasi atau tempat melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa yang mementingkan segi ekonominya. | 1. Akses.<br>2. Visibilitas.<br>2. Lalu lintas.<br>3. Tempat parkir.<br>4. Ekspansi.<br>5. Lingkungan. | 11-12<br>13-14<br>15-16<br>17-18<br>19-20<br>21-22 | Ordinal |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (*standar kinerja lainnya*) dan kinerja aktual produk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai jasa atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan. | 1. Kesesuaian harapan.<br>2. Minat berkunjung kembali.<br>3. Kesediaan merekomendasi. | 23-24<br>25-26<br>27-28 | Ordinal |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Konsumen

Populasi yang dijadikan responden dalam penelitian ini merupakan konsumen yang melakukan servis motor pada bengkel Yamaha Bahana Sukabumi. Karakteristik konsumen dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, perkerjaan, dan penghasilan. Dimana mayoritas konsumen Yamaha Bahana Sukabumi merupakan laki-laki dengan rentan usia 26-35 tahun, tingkat pendidikan SMA/SMK, pekerjaan pegawai swasta, dan pendapatan Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000.

### Tanggapan Konsumen

Tanggapan konsumen terhadap variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,55 yang artinya kualitas pelayanan termasuk kategori baik. Adapun indikator jaminan (assurance) pada pernyataan Yamaha Bahana Sukabumi memberikan pelayanan servis dengan baik merupakan nilai tertinggi dengan nilai skor yaitu sebesar 3,80 dan termasuk kategori baik. Pada indikator keandalan (*reability*) dengan pernyataan karyawan bengkel Yamaha Bahana Sukabumi mengerjakan pelayanan perbaikan tepat waktu mendapat nilai terendah dengan nilai yaitu sebesar 3,26 dan termasuk kategori cukup baik. Artinya Yamaha Bahana Sukabumi sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik akan tetapi terkadang tidak tepat waktu dalam mengerjakan pelayanan perbaikan sehingga berdampak pada antrean yang lama. Untuk variabel lokasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,59 termasuk kategori strategis.

Indikator akses dengan pernyataan bengkel Yamaha Bahana Sukabumi mudah dijangkau kendaraan pribadi maupun umum merupakan nilai tertinggi dengan nilai skor yaitu sebesar 3,78 dan termasuk kategori strategis. Pada indikator lingkungan dengan pernyataan bengkel Yamaha Bahana Sukabumi berada dekat pusat keramaian memiliki nilai terendah yaitu sebesar 3,27 termasuk kategori cukup strategis. Artinya lokasi Yamaha Bahana Sukabumi sudah berada di lokasi yang strategis namun cukup jauh dari pusat keramaian seperti pasar, mall, dan sejenisnya. Untuk variabel kepuasan konsumen mempunyai nilai rata-rata 3,76 termasuk dalam kategori tinggi.

Indikator kesediaan merekomendasikan dengan pernyataan bersedia merekomendasikan Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi kepada orang lain merupakan

nilai tertinggi dengan nilai skor yaitu sebesar 3,90 dan termasuk kategori tinggi. Pada indikator minat berkungjung kembali dengan pernyataan akan melakukan servis ulang secara periodik di Yamaha Bahana Sukabumi memiliki skor terendah yaitu sebesar 3,72. Arinya konsumen sudah merasa puas saat melakukan servis pada Yamaha Bahana Sukabumi, namun perlu adanya evaluasi lagi mengenai kualitas pelayanan dan lokasi agar konsumen bisa lebih mempertimbangkan untuk melakukan servis ulang secara periodik di Yamaha Bahana Sukabumi.

**Analisis Regresi Berganda**

Hasil Analisis Regresi Berganda

$$Y = 2.892 + 0{,}348\ X1 + 0{,}170\ X2 + \varepsilon$$

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) bernilai positif sebesar (0,348), artinya setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan (X1) maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen (Y) servis pada Yamaha Bahana Sukabumi dengan asumsi variabel lokasi (X2) tetap. Adapun Koefisien regresi lokasi (X2) bernilai positif sebesar (0,170), artinya setiap kenaikan variabel lokasi (X2) maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen (Y) servis pada Yamaha Bahana Sukabumi dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) tetap. Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) mempunyai nilai positif. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fikriansyah et al., 2022).

**Analisis Korelasi Berganda**

Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai R atau korelasi sebesar 0,712. Nilai interval berada dalam kategori kuat dan positif (0,60-0,799). Sehingga antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian semaik baik kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) maka secara langsung akan menghasilkan kepuasan konsumen (Y) yang semakin tinggi.

***Analisis Koefisien Determinasi (R2)***

Berdasarkan hasil yang diperoleh R square sebesar 0,506 atau 50,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen servis pada Yamaha Bahana Sukabumi sebesar 50,6% sedangkan sisanya sebesar 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini seperti harga, promosi, fasilitas, dan suasana (Laksana, 2019).

*Uji F*

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji F**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 884.615 | 2 | 442.307 | 49.755 | .000[b] |
| | Residual | 862.295 | 97 | 8.890 | | |
| | Total | 1746.910 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung sebesar 49,755 ftabel dan ftabel sebesar 3,09 sehingga fhitung > ftabel (49,755 > 3,09) dan memiliki nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima artinya kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen servis pada Yamaha Bahana Sukabumi.

*Uji t*

**Tabel 3. Rekapitulasi Pengujian Secara Parsial**

| No | Variabel | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Sig. | A | Keputusan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan | 7,556 | 1,661 | 0,000 | 0,05 | $H_{a1}$ diterima | Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. |
| 2. | Lokasi | 2,889 | 1,661 | 0,005 | 0,05 | $H_{a2}$ diterima | Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. |

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel tersebut, dapat dilihat bahwa $t_{hitung}$ pada variabel kualitas pelayanan ($X_1$) sebesar 7,556 lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ sebesar 1,661 (7,556 > 1,661) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Artinya secara parsial kualitas pelayanan ($X_1$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Yamaha Bahana Sukabumi. Sedangkan $t_{hitung}$ pada variabel lokasi ($X_2$) sebesar 2,889 lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ sebesar 1,661 (2,889 > 1,661) dan nilai signifikan sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 (0,005 < 0,05). Artinya secara parsial lokasi ($X_2$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Yamaha Bahana Sukabumi.

**Tabel 4. Data Penjualan Servis Yamaha Bahana Sukabumi Tahun 2022**

| Bulan | Target ᵖenjualan (orang) | Realisasi (orang) | Ketercapaian Target (%) | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Januari | 500 | 292 | 58.4 | Tidak Tercapai |
| Februari | 500 | 272 | 54,4 | Tidak Tercapai |
| Maret | 500 | 332 | 67 | Tidak Tercapai |
| April | 500 | 532 | 106,4 | Tercapai |
| Mei | 500 | 598 | 118,4 | Tercapai |
| Juni | 500 | 661 | 132,2 | Tercapai |
| Juli | 500 | 310 | 62 | Tidak Tercapai |
| Agustus | 500 | 325 | 65 | Tidak Tercapai |
| September | 500 | 390 | 78 | Tidak Tercapai |
| Oktober | 500 | 420 | 84 | Tidak Tercapai |
| November | 500 | 464 | 92,8 | Tidak Tercapai |
| Desember | 500 | 565 | 113 | Tercapai |
| **Jumlah** | **6.000** | **5.161** | | **Tidak Tercapai** |
| **Rata-rata** | **500** | **430,08** | **85,9** | **Tidak Tercapai** |

Berdasarkan Tabel 1 penjualan servis Yamaha Bahana Sukabumi tahun 2022 cenderung berfluktuasi. Rata-rata penjualan adalah 85,9% dari target penjualan. Ketercapaian target penjualan terjadi pada bulan April, Mei, Juni, dan Desember. Pada

bulan-bulan tersebut penjualan servis melebihi target karena bertepatan dengan Idul Fitri, Idul Adha, Natal, serta Tahun Baru dimana banyak pemilik sepeda motor Yamaha melakukan servis di bengkel resmi Yamaha Bahana Sukabumi pada momen tersebut dikarenakan banyak dari konsumen yang kebetulan melakukan perjalanan pulang kampung ataupun ke lokasi wisata seperti Pelabuhan Ratu sehingga banyak pengguna sepeda motor yamaha dari luar Kabupaten Sukabumi juga melakukan servis motor mereka di Yamaha Bahana Sukabumi. Pada bulan-bulan lain yang terget penjualannya tidak tercapai dikarenakan adanya ketidakpuasan yang diprediksi oleh kualitas pelayanan dan lokasi yang belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya data keluhan pelanggan pada Tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 5. Data Jumlah Keluhan Konsumen Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi Tahun 2022**

| No | Jenis Keluhan | Jumlah Keluhan | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Kecepatan kinerja mekanik | 94 | 17,9% |
| 2 | Waktu tunggu yang lama | 294 | 55,9% |
| 3 | Hasil servis yang kurang memuaskan | 138 | 26,2% |
| **Jumlah** | | **526** | **100%** |

Sumber: Yamaha Bahana Sukabumi 2022

Berdasarkan tabel 2 masih banyak konsumen yang memberikan keluhan setelah mereka melakukan servis sepeda motor di bengkel Yamaha Bahana Sukabumi, konsumen merasa kinerja mekanik masih kurang cepat, waktu tunggu antrean lama, serta hasil servisnya kurang memuaskan. Artinya konsumen masih ada yang merasa belum puas setelah melakukan servis pada Yamaha Bahana Sukabumi. Untuk mengetahui tentang tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan dan lokasi pada Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi, peneliti melakukan prasurvey dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden yang merupakan konsumen servis dari Yamaha Bahana Sukabumi, berikut ini hasil prasurvey pendahuluan mengenai kualitas pelayanan yaitu :

**Tabel 6. Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan**

| No | Indikator | Pertanyaan | Jawaban | | Interpretasi |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak | |
| 1 | Keandalan (*reability*) | Apakah menurut saudara pelayanan Bengkel Yamaha bahana Sukabumi dapat diandalkan. | 12 | 18 | Sebagian konsumen (60%) menilai bengkel yamaha bahana sukabumi belum bisa diandalkan |
| 2 | Ketanggapan (*responsiveness*) | Apakah menurut saudara pelayanan pada Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi mampu memenuhi keluhan konsumen dengan tanggap . | 13 | 17 | Sebagian konsumen (57%) menilai pelayanan Yamaha Bahana Sukabumi belum mampu melayani keluhan konsumen dengan tanggap. |
| 3 | Jaminan (*assurance*) | Apakah menurut saudara karyawan Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi | 15 | 15 | Sebagian konsumen (50%) menilai bengkel Yamaha Bahana Sukabumi tidak |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | memberikan saran dan informasi terbaik terkait promo. | | | memberikan saran dan informasi terkait promo. |
| 4 | Empati (*empathy*) | Apakah menurut saudara pelayanan pada Bengkel Yamaha Yahana Sukabumi ramah. | 16 | 14 | Sebagian konsumen (47%) menilai pelayanan bengkel Yamaha Bahana Sukabumi tidak ramah. |
| 5 | Berwujud (*tangibles*) | Apakah menurut saudara pelayanan pada Yamaha Bahana Sukabumi disediakan fasilitas yang memadai. | 17 | 13 | Sebagian konsumen (43%) menilai pelayanan Yamaha Bahana Sukabumi belum bisa menyediakan fasilitas yang memadai. |
| | **Rata-rata** | | **14,6** | **15,4** | |
| | **Kualitas Pelayanan (%)** | | **48,6%** | **51,4%** | Sebagian konsumen (51,4%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Yamaha Bahana Sukabumi belum sesuai harapan dengan kepuasan konsumen |

Sumber : Survey pendahuluan, 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa konsumen menilai kualitas pelayanan pada Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi sudah bagus, namun pada indikator keandalan dan ketanggapan konsumen menilai bahwa layanan pada Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi masih belum bisa diandalkan serta tidak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan konsumen, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Yamaha Bahana Sukabumi masih ada yang perlu ditingkatkan.

**Tabel 7. Hasil Prasurvey Lokasi**

| No | Indikator | Pertanyaan | Jawaban | | Interpretasi |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak | |
| 1 | Akses | Apakah menurut saudara lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi mudah di akses dibanding pesaing. | 13 | 17 | Sebagian konsumen (57%) menilai lokasi Yamaha Bahana Sukabumi tidak mudah di akses dibanding pesaing. |
| 2 | Visibilitas | Apakah menurut saudara lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi dapat dilihat dengan jelas. | 15 | 15 | Sebagian konsumen (50%) menilai lokasi Yamaha Bahana Sukabumi tidak dapat dilihat dengan jelas. |
| 3 | Lalu lintas | Apakah menurut saudara lalu lintas disekitar lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi lancar. | 16 | 14 | Sebagian konsumen (47%) menilai lalu lintas disekitar lokasi Yamaha Bahana Sukabumi sering terjadi kemacetan. |
| 4 | Tempat Parkir | Apakah menurut saudara lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi memiliki tempat parkir memadai. | 17 | 13 | Sebagian konsumen (43%) menilai lokasi Yamaha Bahana Sukabumi tidak memiliki tempat parkir yang memadai. |
| 5 | Ekspansi | Apakah menurut saudara lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi memiliki tempat yang luas. | 15 | 15 | Sebagian konsumen (50%) menilai lokasi Yamaha Bahana Sukabumi memiliki tempat yang kurang luas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Lingkungan | Apakah menurut saudara lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi dengat dengan pusat keramaian. | 12 | 18 | Sebagian konsumen (60%) menilai lokasi Yamaha Bahana Sukabumi tidak dekat dengan pusat keramaian. |
| | **Rata-rata** | | **14,7** | **15,3** | |
| | **Lokasi (%)** | | **49%** | **51%** | Sebagian konsumen (51%) menyatakan bahwa lokasi Yamaha Bahana Sukabumi belum dapat memenuhi kepuasan konsumen. |

Lokasi (%) 49% 51% Sebagian konsumen (51%) menyatakan bahwa lokasi Yamaha Bahana Sukabumi belum dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Sumber : Survey pendahuluan, 2023

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa konsumen menilai lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi sudah cukup strategis, namun pada beberapa indikator seperti akses dan lingkungan konsumen menilai bahwa area sekitar lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi tidak mudah diakses dibanding lokasi pesaing dan jauh dari pusat keramaian, artinya masih ada beberapa responden yang merasa bahwa lokasi Bengkel Yamaha Bahana Sukabumi kurang strategis.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan lokasi dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen servis di Yamaha Bahana Sukabumi secara umum berada dalam kategori tinggi. Kepuasan konsumen servis memiliki nilai tertinggi pada indikator kesediaan merekomendasikan bengkel kepada orang lain, sementara nilai terendah terdapat pada indikator kesediaan melakukan servis ulang secara periodik. Kualitas pelayanan dinilai baik, dengan nilai tertinggi pada indikator pemberian layanan servis yang baik dan nilai terendah pada ketepatan waktu perbaikan oleh karyawan bengkel. Lokasi Yamaha Bahana Sukabumi dianggap strategis, dengan indikator tertinggi pada aksesibilitas bagi kendaraan pribadi maupun umum, serta indikator terendah pada kedekatan bengkel dengan pusat keramaian. Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen servis, dan secara parsial, kualitas pelayanan (X1) serta lokasi (X2) masing-masing juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen servis di Yamaha Bahana Sukabumi.

## DAFTAR PUSTAKA

Bilondatu, Machrani Rinandha. (2013). Motivasi, persepsi, dan kepercayaan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen pada sepeda motor Yamaha di Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(3).

Damayanty, D. P., Ni Putu, N. A., & Pande, K. R. (2022). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Adira Dinamika

Multi Finance, TBK Denpasar. Jurnal Emas, Volume 3 Nomor 5 2022. E-ISSN : 2774-3020, Hal. 22-33.

Dimas, D. K., & Euis, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. Jurnal of Manajement, Vol 5 No 1 2022, Hal. 348-358.

Fikriansyah, Adit, Reza, Syahrul, & Shafariah, Hanuna. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Foodpedia Cempaka Putih Jakarta Pusat. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, *2*(1), 1–9.

Hasibuan, Ayu Yazida, & Nasution, Juliana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Upt. Balai Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, *2*(1), 325–336.

Kotler, Philip. (2016). *Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, Jakarta: PT*. Indeks.

Laksana, F. (2019). Praktis Memahami Manajemen Pemasaran. Edisi 1. *Khalifah Mediatama*.

Mutiara, Sri, Hamid, Rahmad Solling, & Suardi, Ahmad. (2021). Pengaruh kualitas layanan persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, *4*(1), 411–427.

Praestuti, Camelia. (2020). Marketing mix terhadap kepuasan konsumen pada mama-mama penjual noken di oyehe kabupaten nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, *10*(1), 21–24.

Said, Miah. (2022). *Manajemen Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern*. INTELEKTUAL KARYA NUSANTARA.

Samsir, Nur. (2020). *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.

Santoso, Joko Bagio. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *16*(01), 127–146.

Setyo, Purnomo Edwin. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “best autoworks.” *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, *1*(6), 755–764.

Sumadi, Sumadi, Efendi, Tino Feri, Agustini, Tutik, & Aslama, Salsabila. (2021). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Umum Rawat Jalan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *7*(3), 1774–1784.

Sumilat, Steve Marshelino Dewana, Lapian, Joyce, & Lintong, Debry. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Pada PT. Hasjrat Abadi Yamaha. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(2), 541–550.

Yulita, Henilia, & Wijaya, Brendi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management and Accounting Expose*, *3*(1), 1–12.

Zano, Bobby Roy. (2019). Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan iklan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. *Agora*, *7*(1).

**Copyright holder:**
Alpian Mauludin,Titiek Tjahja Andari, Samsuri (2025)

**First publication right:**
Syntax Idea

**This article is licensed under:**

