



**PENGARUH BAURAN KEHANDALAN DAN JAMINAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR SCOOTER JAM  
JAKARTA BARAT**

---

**Yulia Mujiaty, Deasy Novayanti, Siti Nurjanah, Sandra Apriliani**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBSI Jakarta, Fakultas Teknologi Informasi UBSI**  
**Jakarta**  
**(Naskah diterima: 1 Juni 2021, disetujui: 30 Juli 2021)**

***Abstract***

*The author uses quantitative research methods using observation methods, distributing questionnaires and documentation with a total sample of 104 customers of the Scooter Jam motorcycle repair shop, West Jakarta. In this study, the data were processed using SPSS Version 26 to test the validity, reliability, multiple correlation, coefficient of determination and multiple regression equations. Summary of research results the effect of reliability and assurance on customer satisfaction has a strong influence, explained from the results of the correlation of 0.764 and the results of the coefficient of determination of 0.584 or 58.4% and the remaining 41.6% is influenced by other factors that the authors did not make. The results of the multiple regression equation show that  $Y = 2.775 + 0.282 + 0.551$  which means reliability (0.282) and assurance (0.551). The results of the F test on multiple regression have a significant value for the effect of X1 (reliability) and X2 (assurance) simultaneously on Y (customer satisfaction) of  $0.000 < 0.05$  and the calculated F value of  $70.949 > F$  table 3.09.*

**Keywords:** Reliability, Assurance, Purpose.

**Abstrak**

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 104 pelanggan bengkel motor Scooter Jam Jakarta Barat. Dalam penelitian ini data diolah menggunakan SPSS Versi 26 untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, korelasi ganda, koefisien determinasi dan persamaan regresi berganda. Ringkasan hasil penelitian pengaruh kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang kuat, dijelaskan dari hasil korelasi sebesar 0.764 dan hasil koefisien determinasi sebesar 0.584 atau 58.4% dan sisanya 41.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis buat. Hasil persamaan regresi berganda menunjukkan bahwa  $Y = 2.775 + 0.282 + 0.551$  yang berarti kehandalan (0.282) dan jaminan (0.551). Diperoleh hasil dari uji F pada regresi berganda nilai signifikan untuk pengaruh X1 (kehandalan) dan X2 (jaminan) secara simultan terhadap Y (kepuasan pelanggan) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $70.949 > F$  tabel 3.09.

**Kata Kunci:** Kehandalan, Jaminan, Tujuan.

## **I. PENDAHULUAN**

**P**erusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Setiap perusahaan ada yang terdaftar di pemerintah dan ada pula yang tidak. Bagi perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka mempunyai badan usaha untuk perusahaannya. Badan usaha ini adalah status dari perusahaan tersebut yang terdaftar di pemerintah secara resmi.

Menurut Abdul Kadir Muhammad mendefinisikan “Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi” (Hadino Wijoyo, Denok Sunarsi, 2021). Selain itu, Mr. Polak mengatakan “Jika perhitungan untung rugi dapat diperkirakan dan semuanya dicatat dalam pembukuan, maka perusahaan itu ada” (Hadino Wijoyo, Denok Sunarsi, 2021).

Strategi untuk meningkatkan keuntungan atau profit perusahaan dapat dilakukan oleh banyak cara seperti menambah produk atau layanan, meningkatkan nilai jual kepada pelanggan, memperluas bidang industri, hindari kompetisi harga dan mengurangi biaya operasional. Pada sisi lain, ada beberapa faktor yang bertujuan untuk meningkatkan keuntungan atau profit perusahaan. Sehingga diperlukan langkah yang tepat agar semua

upaya yang ditempuh juga memiliki kualitas dan kinerja yang semakin baik untuk perkembangan pasar perusahaan. Perkembangan pasar merupakan sebuah usaha yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan dari hasil produk yang dihasilkan. Kegiatan perkembangan pasar ini merupakan salah satu cara alternatif untuk meningkatkan pertumbuhan produktivitas perusahaan untuk mendapatkan keuntungan.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1.1 Pelayanan**

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

“Pelayanan adalah perlakuan yang dilakukan seseorang kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Velariza Alvioletta, Muhammad Yusril Helmi Setyawan, 2020).

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen disebut dengan kualitas pelayanan. “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat” (Farid Firman-syah dan Rudy Haryanto, 2019).

“Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Dwi, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi perusahaan yang memproduksi barang dan jasa. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas bergantung pada pendekatan kualitas pelayanan atau sering disebut dengan *Service Quality*.

### 2.1.3 Keandalan (*Reliability*)

“Keandalan atau (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan

terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu” (Sudirman, SKM, 2016).

Hal tersebut menjelaskan bahwa perusahaan telah memenuhi janjinya, seperti memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Dalam elemen ini, perusahaan perlu menyediakan produk atau layanan yang handal. Produk atau layanan tidak boleh rusak, dengan kata lain produk atau layanan harus selalu dalam keadaan baik. Anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah agar pelanggan tidak tertipu. Selain itu, perusahaan harus memenuhi janjinya ketika menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi harus ditekankan bahwa janji bukan hanya janji, tapi juga harus ditepati.

Syarat keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar merupakan syarat untuk mengevaluasi pelayanan yang menunjukkan realisasi kerja pegawai, sehingga dapat memahami ruang lingkup dan uraian tugasnya yaitu pada saat setiap pegawai memberikan pelayanannya sendiri.

### 2.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Saat persaingan semakin ketat, anggota perusahaan harus tampil lebih cakap yang artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya masing – masing.

Faktor keamanan yang memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan juga sangat penting. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh karyawan sangat bergantung pada kinerja layanan. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa karyawan tersebut dapat memberikan pelayanan yang profesional yang akan mempengaruhi kepuasan layanan yang diterima. Selain kinerja tersebut, jaminan pelayanan juga bergantung pada ada tidaknya komitmen perusahaan yang kuat.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

Bengkel motor Scooter Jam merupakan bengkel sepeda motor yang telah berdiri sejak tanggal 15 November 2014. Bengkel motor Scooter Jam merupakan bisnis *workshop* yang dikelola oleh Didit Bagus Prasetyo, dengan modal awal hanya Rp. 1.000.000 dan berdiri pada ruko yang sederhana. Bengkel motor Scooter Jam adalah bengkel yang melayani jasa servis seluruh tipe motor vespa dan piaggio. Bengkel ini beralamat di Jl. Joglo Raya No.190, RT 02/06, Joglo, Kec. Kembangan, Jakarta Barat.

#### 3.2 Tinjauan Kasus

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel motor Scooter Jam Jakarta Barat yang pernah melakukan servis atau

perawatan sepeda motor yang berjumlah 140 pelanggan. Dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan sebesar 5%.

Dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis dengan menggunakan teknik *probability sampling* (sampel berpeluang). Dalam menetapkan berapa banyaknya jumlah sampel yang didapat oleh penulis dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Slovin*.

#### 3.2.2 Karakteristik Responden

Dengan menggunakan analisis *presentase* dari kuesioner yang dibagikan kepada 104 responden sebagai sampel, maka data yang diperoleh untuk menentukan gambaran umum pelanggan bengkel motor Scooter Jam Jakarta Barat. Karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel III.2 Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Org)	Presentase
Laki – laki	61	58,7%
Perempuan	43	41,3%
Total	104	100%

Sumber: Hasil Kuesioner (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 61 orang (58,7%) dan

responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (41,3%). Jadi, sebagian besar pelanggan bengkel motor Scooter Jam Jakarta Barat adalah laki – laki.

## 2. Usia

**Tabel III.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Org)	Presentase
16-20	20	19,2%
21-25	73	70,2%
26-30	5	4,8%
> 30	6	5,8%
Total	104	100%

Sumber: Hasil Kuesioner (2021)

## 3. Pekerjaan

**Tabel III.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (Org)	Presentase
Pegawai Swasta	43	41%
Pegawai Negeri	5	5%
Wiraswasta	2	2%
Pelajar/Mahasiswa	51	49%
Lainnya	3	3%
Total	104	100%

Sumber: Hasil Kuesioner (2021)

Berdasarkan pada tabel di atas mengenai pekerjaan responden, dapat dilihat bahwa pelajar atau mahasiswa memiliki jumlah yang paling besar yaitu sebanyak 51 orang (49%), diikuti dengan pegawai swasta sebanyak 43 orang (41%), selanjutnya pegawai negeri sebanyak 5 orang (5%), kemudian lainnya sebanyak 3 orang (3%) dan yang terakhir adalah wiraswasta sebanyak 2 orang (2%).

## IV. HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur (Unaradjan, 2019). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden valid atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Berikut adalah hasil dari uji validitas dari variabel kehandalan, jaminan dan kepuasan pelanggan:

#### a. Variabel X1 (Kehandalan)

**Tabel III.5 Validitas Variabel X1 (Kehandalan)**

Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Butir 1	0.736	0.193	Valid
Butir 2	0.705	0.193	Valid
Butir 3	0.813	0.193	Valid
Butir 4	0.746	0.193	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X1 (kehandalan), didapatkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.193). Dengan demikian maka dari 4 butir pertanyaan menunjukkan bahwa semuanya valid sehingga dapat digunakan.

## b. Variabel X2 (Jaminan)

**Tabel III.6 Validitas Variabel X2  
(Jaminan)**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 1	0.724	0.193	Valid
Butir 2	0.808	0.193	Valid
Butir 3	0.816	0.193	Valid
Butir 4	0.751	0.193	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X2 (jaminan), didapatkan r hitung  $>$  r tabel (0.193). Dengan demikian maka dari 4 butir pertanyaan menunjukkan bahwa semuanya valid sehingga dapat digunakan.

## c. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

**Tabel III.7 Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir 1	0.800	0.193	Valid
Butir 2	0.790	0.193	Valid
Butir 3	0.806	0.193	Valid
Butir 4	0.721	0.193	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Y (kepuasan pelanggan), didapatkan r hitung  $>$  r tabel (0.193). Dengan demikian maka dari 4 butir pertanyaan menunjukkan bahwa semuanya valid sehingga dapat digunakan.

Status valid pada masing – masing variabel diperoleh dari perhitungan r hitung  $>$  r tabel, maka statusnya dikatakan valid dan

sebaliknya jika r hitung  $<$  r tabel, maka statusnya dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini taraf signifikannya adalah 5% dengan  $N = 104$ , sehingga diperoleh  $df = 104 - 2 = 102$  dan didapat r tabelnya adalah 0.193.

**V. KESIMPULAN**

Setelah penulis mengadakan penelitian “Pengaruh Bauran Kehandalan Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Scooter Jam Jakarta Barat”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik responden yang didapatkan dari hasil kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan bengkel motor Scooter Jam Jakarta Barat didominasi dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 61 orang (58,7%), pelanggan dengan usia sekitar 21 – 25 tahun sebanyak 73 orang (70,2%), dan pelanggan sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 51 orang (49%).
2. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X1 (Kehandalan), X2 (Jaminan), dan Y (Kepuasan Pelanggan) didapatkan r hitung  $>$  r tabel (0.193) dan dinyatakan valid.
3. Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian variabel X1 (Kehandalan) didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0.740  $>$

0.60, variabel X2 (Jaminan) didapatkan nilai *Cronbach's Alpha*  $0.774 > 0.60$  dan Y (Kepuasan Pelanggan) didapatkan nilai *Cronbach's Alpha*  $0.785 > 0.60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kehandalan (X1), Jaminan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah reliabel.

4. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi berganda didapatkan korelasi antara variabel X1 (kehandalan), X2 (jaminan) dan Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0,764 yang berarti hubungan antara ketiga variabel tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat. Dan dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Sig. F Change adalah 0,000 yang berarti ketiga variabel berkorelasi, dikarenakan nilai Sig. F Change  $< 0,05$ .
5. Berdasarkan hasil koefisien determinasi atau *R Square* ( $r^2$ ) sebesar 0.584 atau 58.4%. Jadi, besarnya pengaruh variabel X1 (kehandalan) dan X2 (jaminan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0.584 atau 58.4%.
6. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapatkan nilai a sebesar 2.775 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Y (kepuasan pelanggan) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel X1 (kehandalan) dan variabel X2 (jaminan), b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0.282, menunjukkan bahwa variabel X1 (kehandalan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) dan b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0.551 menunjukkan bahwa variabel X2 (jaminan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).
7. Berdasarkan hasil dari uji T diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 (kehandalan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) sebesar  $0.002 < 0.05$  dan nilai t hitung  $3.259 > t$  tabel 1.986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 (kehandalan) terhadap Y (kepuasan pelanggan).
8. Berdasarkan hasil dari uji T diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 (jaminan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung  $6.339 > t$  tabel 1.986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 (jaminan) terhadap Y (kepuasan pelanggan).
9. Berdasarkan hasil dari uji F diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 (kehandalan)

dan X2 (jaminan) secara simultan terhadap Y (kepuasan pelanggan)

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdillah, F. (2020). *MANAJEMEN ORGANISASI PENDIDIKAN KEJURUAN* (D.

Febiharsa (ed.); 1st ed.). Cerdas Ulet Kreatif.

Abdul Narlan, D. T. J. (2018). *STATISTIKA DALAM PENJAS APLIKASI PRAKTIS DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN JASMANI* (1st ed.). PENERBIT DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).

Aloysius Rangga Aditya Nalendra, D. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS* (1st ed.). Media Sains Indonesia.

Annisa Cahyani, Woro Isti Rahayu, R. N. S. F. (2020). *PANDUAN PEMBUATAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN HASIL PENANGANAN MENGGUNAKAN METODE WIGHTED PRODUCT PADA PT CDA* (R. M. Awangga (ed.); 1st ed.). Kreatif Industri Nusantara.

Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (1st ed.). Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).

Ayu, C. C. M. (2018). *Media Pembelajaran Bola KUPINKHIU: Meningkatkan Hasil*

*Belajar dengan Pendekatan Saintifik* (1st ed.). Caramedia Communication.

Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017*. 5, 33–42.

Dewa, C. B., & Safitri, L. A. (2020). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan*

*Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada Masa Physical Distancing*. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.24269/asset.v3i1.2652>

Didin Fatihudin, A. F. (2019). *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)* (1st ed.). Deepublish Publisher.

Dwi, I. K. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.1, No., p37-45.

Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (A. Fauzi (ed.); 1st ed.). Duta Media Publishing.

Hadino Wijoyo, Denok Sunarsi, D. (2021). *Pengantar Bisnis* (H. Wijoyo (ed.); 1st ed.). INSAN CENDIKIA MANDIRI



(Grup Penerbitan CV INSAN  
CENDIKIA MANDIRI).

Hartati, I. N. & S. (2019). *METODOLOGI  
PENELITIAN SOSIAL* (S. H. Lutfiah  
(ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendikia.

Hidayatullah, D. (2018). Bab Ii Landasan  
Teori. *Journal of Chemical Information  
and Modeling*, 53(9), 8–24.

Hutagalung, M. A. K. (2017). Pengaruh  
Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat  
Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal  
Al-Qasd*, 1(66), 407–418.

Iendy Zelvian Adhari. (2021). *KEPUASAN  
PELANGGAN & PENCAPAIAN  
BRAND TRUST* (Tim Qiara Media (ed.);  
1st ed.). CV. Prenerbit Qiara Media.