

# ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KENYAMANAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL DELTA MOTOR-CEMENG KALANG SIDOARJO

**Pierre Patarianto**

STIE Mahardhika Surabaya

Email : pierrepatarianto@gmail.com

**ABSTRACT** : This research aims to determine the path influence of variable analysis of service price, service quality, comfort and customer satisfaction. And know the most dominant variables in influencing the workshop business Delta Motor located in the area Cemengkalang Sidoarjo. The approach in this study used Explanatory research with data collection methods and questionnaires with simple randomized sample research techniques there were 50 respondents. One data collection technique with questionnaires, surveys, polls, and observations, while the data captured is primary data and skunder data, while data analysis techniques using the Analysis Path (path analysis). The results showed that: 1) the influence of the service price variable to the comfort variable is 7.10. 2) The influence of service quality variables against the convenience satisfaction variable is 8.42. 3) The influence of price variables against customer satisfaction variables is 6.75. 4) The influence of variable comfort to consumer satisfaction is 20.91. 5) The influence of service quality variables to consumer satisfaction is 2.90.

**Keyword** : Price, service quality, comfort and customer satisfaction

**ABSTRAK** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara path analisis variabel harga jasa, kualitas layanan, kenyamanan dan kepuasan konsumen. dan mengetahui variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi usaha bengkel Delta Motor yang berada di daerah Cemengkalang Sidoarjo. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan Explanatory research dengan metode pengumpulan data dan kuesioner dengan teknik penelitian sampel secara acak sederhana terdapat 50 responden. Teknik pengumpulan data satu dengan kuesioner, survey, angket, dan Observasi, sedangkan data yang diambil adalah data primer dan data skunder, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan path analisis (analisis jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) pengaruh dari variabel harga jasa terhadap Variabel kenyamanan adalah sebesar 7,10. 2 ) pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan kenyamanan adalah 8,42. 3) pengaruh variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,75. 4) pengaruh variabel kenyamanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 20,91. 5) pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 2,90.

**Kata Kunci** : Harga Jasa, Kualitas Layanan, Kenyamanan dan Kepuasan Konsumen

## PENDAHULUAN

Bengkel Delta Motor yang bertempat di Jalan Raya Cemengkalang Sidoarjo awalnya hanyalah bengkel

yang hanya menyediakan layanan jasa (servis). Namun dilihat dari sudut pasar jasa di daerah krian semakin ramai dan juga saling menunjukkan pelayanan

terbaiknya maka Bengkel Delta motor kini melengkapi dengan adanya penjualan spare part motor guna memenuhi kebutuhan konsumen yang ingin memakai atau menservis kendaraan bermotor. Bengkel Delta Motor yang awal berdiri pada awal tahun 2007 di daerah Cemeng kalang Sidoarjo, yang tepatnya di jalan Raya Cemeng Kalang km 2.9 dulu hanya berpelanggan rekan rekan dari pemilik bengkel dan juga memasarkan layanan jasa ini dari info rekan rekan pemilik bengkel, dan hingga akhirnya dapat memiliki tempat tetap didaerah Cemeng Kalang sehingga para pelanggan yang memakai jasa Bengkel Delta Motor merasakan kecocokan dengan kinerja pegawai bengkel yang sangat memuaskan, dari cara perawatan motor atau pergantian spare part motor semua di lakukan dengan cara yang sangat baik.

Selain itu Bengkel Delta Motor yang awalnya cuma sebuah bengkel yang sederhana kini bengkel tersebut juga di lengkapi dengan mesin mesin atau peralatan yang di butuhkan untuk merawat atau menservis kendaraan bermotor contoh seperti kompresor, kunci lengkap, mesin bubut, dll. Dan juga Bengkel Gendon motor menyediakan spare part yang lengkap seperti oli mesin, busi motor, dan kelengkapan kendaraan bermotor lainnya. Dilihan dari ramainya pasar layanan jasa bengkel di daerah rungkut, pemilik Bengkel Delta Motor juga memikirkan cara untuk bersaing salah satunya juga bagaimana cara memuaskan pelanggan dengan kinerja pegawai bengkel karena pelanggan yang melakukan servis di salah satu bengkel guna untuk menyelesaikan permasalahan pada motor pelanggan, belum tentu pelanggan itu merasa puas dengan kinerja pegawai bengkel karena konsumen yang merasa puas akan

menjadi konsumen yang loyal dan nanti pada akhirnya dapat kembali atau berlangganan di bengkel tersebut, bengkel yang melayani konsumen itu dengan baik dan menimbulkan kepercayaan pada konsumen tersebut. Jadi pada Bengkel Delta Motor juga menyediakan fasilitas- fasilitas yang nantinya tidak membikin jenuh konsumen dengan menunggu saat menservis motornya yaitu dengan menyediakan ruang tunggu bersofa dan menyediakan juga air mineral, toilet, dll.

Bengkel Delta Motor ini bisa dibidang bengkel yang sederhana namun ia juga memikirkan strategi-strategi pasar layanan jasa yang ada di wilayah Krian dan pesaing-pesaing bengkel Delta motor ini juga banyak yang bengkel resmi seperti AHAS, MPM dan lain sebagainya. dan tidak kalah juga untuk peminat konsumen yang menggunakan layanan jasa bengkel. Bisa dikatakan bengkel ini juga mengikuti gaya perusahaan yang resmi dengan mematenkan nama pemilik bengkel ini juga mengurus nama bengkel ke badan hukum yaitu ke notaris guna penyalagunaan nama bengkel dan penirun nama bengkel di masa masa yang akan datang. Dan tidak lupa juga Bengkel Delta motor juga menyediakan garansi mulai dari jasa yaitu bilamana perbaikan motor yang tidak maksimal ataupun tidak tahan contohnya jika konsumen yang memakai layanan jasa ini mengalami ketidakpuasan dalam motor yang di servis di Bengkel Delta motor maka bengkel menyedikan garansi atau pembetulan ulang yang tidak mengeluarkan biaya. Begitu juga dengan penjualan spare part jika ada yang rusak atau cacat pada *spare part* dalam kurun waktu selama satu bulan bengkel juga menyediakan pergantian barang.

Setiap bengkel pelayanan jasa dimanapun memiliki SOP (*Standart Operating Procedur*), sama halnya dengan jasa bengkel Delta Motor yang memiliki prosedur pelaksanaan dalam kegiatan jasa servis serta jual beli *spare part* motor. Dalam hal ini pula mempengaruhi akan kenyamanan konsumen dalam memilih untuk mempercayakan menyelesaikan masalah pada motor mereka yang berimbas kepada kepuasan konsumen akan pelayanan jasa bengkel tersebut. Konsumen dapat secara langsung melihat serta ikut andil dalam menentukan hal yang terbaik untuk penyelesaian masalah motor mereka sendiri, sehingga hal ini membuat konsumen merasa terbuka dan mengkomunikasikan keluhan mereka akan masalah motor yang rumit.

Pemilihan mutu dan harga *spare part* motor menjadi peranan penting dalam pencapaian kepuasan konsumen. Pemilihan harga yang terjangkau oleh konsumen menjadi kepuasan tersendiri dikarenakan *Budget* keuangan masyarakat menengah ke bawah menjadi kendala akan pemilihan *spare part* yang mahal dan bermutu baik. Namun dengan pemilihan harga terjangkau dan hasil servis yang baik, dapat membuat daya tahan *Spare part* menjadi lebih awet. Dari sini pula keterbukaan pihak pemilik jasa bengkel pula yang membuat konsumen menjadi nyaman serta puas akan pemilihan solusi terbaik.

Semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat di Sidoarjo, jasa bengkel Delta motor pun semakin memiliki peluang bisnis yang menjanjikan..

Maka pada situasi seperti ini menuntut kejelian pihak jasa bengkel motor melihat pergeseran dan perubahan keinginan serta kebutuhan para konsumen membuat mereka kewalahan dalam menyusun strategi

untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis yang diakibatkan kemajuan zaman. Dimana kepuasan konsumen sangat diutamakan sehingga dapat memperoleh keuntungan yang diharapkan untuk membiayai kelangsungan operasi perusahaan.

Peranan layanan jasa bengkel motor semakin besar, hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah produksi motor di semua merk. Maka persaingan sesama perusahaan produksi motor semakin tajam. Peningkatan penduduk yang dibarengi dengan meningkatnya kebutuhan hidup memberikan lapangan pekerjaan atau bisnis baru. Dewasa ini segment otomotif, khususnya sepeda motor telah masih menyentuh semua aspek kehidupan masyarakat. Dari kebutuhan akan transportasi, gaya hidup, hingga hobi dan seni.

Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan melakukan biaya yang tinggi dalam usaha merebut konsumen suatu perusahaan. Dampak kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan pembelian ulang berbeda-beda setiap perusahaan. Karena kepuasan konsumen memiliki arti akan kecenderungan menjadi konsumen permanen.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, hal ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Kenyamanan konsumen merupakan tujuan utama setiap jasa bengkel motor. Setiap konsumen yang datang menggunakan jasa bengkel motor dapat pula terpengaruh oleh teman atau

kerabat yang pernah menggunakan ataupun datang kepada jasa bengkel motor tersebut. Seseorang yang puas akan pelayanan bengkel motor tersebut dapat menjadi iklan berjalan untuk mempublikasikan kinerja bengkel tersebut karena memiliki kenyamanan dan kepuasan. Dengan kenyamanan pelayanan bengkel motor, menjadikan kepercayaan konsumen terhadap bengkel tersebut untuk menyelesaikan permasalahan dalam hal perbaikan maupun perawatan motor.

Dengan kemajuan teknologi dan berkembangnya jasa motor di Surabaya membuat banyak jasa bengkel motor resmi semakin tertandingi dengan jasa bengkel motor swasta pada umumnya. Hal ini pula yang membuat konsumen lebih memilih untuk menggunakan jasa bengkel motor swasta, dikarenakan harga yang lebih terjangkau oleh konsumen membuat mereka memilih menggunakan jasa bengkel swasta. Bengkel Delta motor termasuk jasa bengkel swasta yang dapat meraih minat konsumen untuk memilih menggunakan jasa pada mereka, dengan kualitas serta harga yang terjangkau pada masyarakat membuat pilihan alternatif masyarakat menggunakan jasa bengkel selain jasa bengkel resmi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu variabel bebas ( X ) “yaitu pengaruh Harga dan Kualitas”, variabel intervening ( Z ) “Kenyamanan Konsumen”, variabel terikat ( Y ) “Kepuasan Konsumen”. Kemudian bentuk pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang mana setiap individu anggota populasi mempunyai kemungkinan dan kesempatan yang

sama untuk dipilih sebagai anggota sampel menurut Arikunto (2012 : 116). Juga menggunakan metode sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu bila peneliti kebetulan bertemu dengan orang yang sering atau berada di bengkel Delta Cemeng kalang Sidoarjo maka orang itu bisa dijadikan sampel dalam penelitiannya.

### **Definisi operasional variable**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas, variable intervening dan variabel terikat.

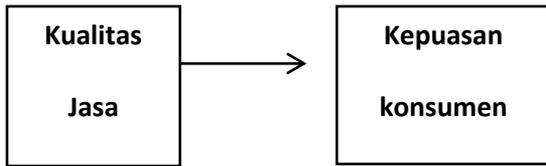
### **Variabel Bebas ( *independen* )**

Variable ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Atau sering di sebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya dan timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*). atau Pemodelan Persamaan Struktural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen dikutip dalam sugiyono ( 2014 : 59 ).

### **Variabel Terikat ( *Dependen* )**

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam penelitian sering di sebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Pemodelan Persamaan Struktural, variabel dependen disebut sebagai variabel indogen dikutip dalam Sugiyono (2014 : 59).

### **Gambar 1. Hubungan variabel independen – dependen**

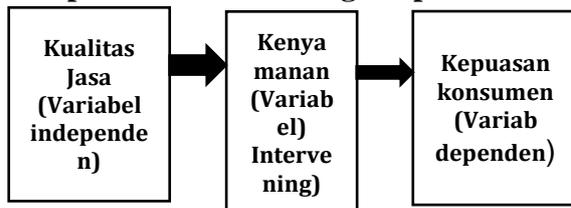


- $\beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7$
- X1, X2 = Variabel independen
- Z = Variabel *intervening*
- Y = Variabel dependen
- E = *Error*

**Variabel *intervening***

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, tetapi tidak dapat di amati dan di ukur. Variabel ini merupakan variabel penyela yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen dikutip dalam Sugiyono ( 2014 : 61).

**Gambar 2. Hubungan variabel independen – *intervening* – dependen**



**Analisis Data**

Penelitian ini terdapat hubungan interval, sehingga dalam statistik multivariate hal ini akan diuji dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Sehingga dalam penelitian ini rumus persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Z_1 + \beta_4Z_2 + \beta_5X_1*Z_1 + \beta_6X_1*Z_2 + \beta_7X_2*Z_1 + e$$

Keterangan:

- A = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \dots$  = Koefisien variabel X (variabel independen)

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan aplikasi program PLS (*Partial Least Square*) versi 2.0 M3 PLS (*Partial Least Square*) dikembangkan pertama kali oleh wold sebagai metode umum untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan konstruk laten dengan multipel indikator. PLS (*Partial Least Square*) merupakan *factor indeterminacy* metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. PLS (*Partial Least Square*) dapat juga digunakan untuk konfirmasi teori. Tujuan dari program PLS yaitu membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan banyak variabel laten eksogen, jumlah sampel yang tidak banyak dan memiliki beberapa variabel dengan indikator yang bersifat nominal. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM. Dengan keterbatasan jumlah sampel yang besar, data harus terdistribusi secara normal multivariate.

**Proses Pengolahan Data**

Proses pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-

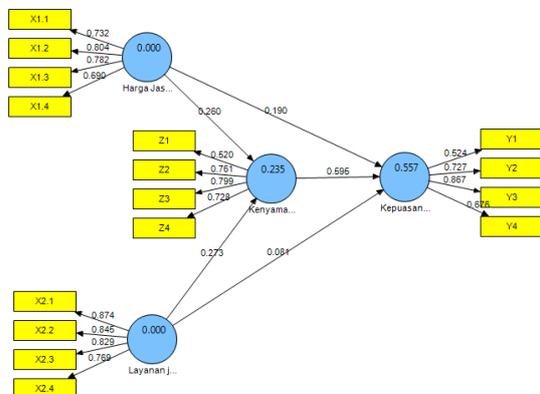
parametrik. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksi dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan *outer model* dengan formatif indikator dievaluasi berdasarkan pada *substantive contentnya* yaitu dengan membandingkan besarnya relatif *weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut.

Model struktur *inner model* dievaluasi dengan melihat prosentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *stone-geisser Q square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang dapat dilewati melalui prosedur *bootstrapping*.

**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**  
**Uji Validitas**

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* di atas 0,50 terhadap variabel yang dituju. Output SmartPLS untuk *loading factor* memberikan hasil sebagai berikut:

**Gambar 3. Nilai Loading Factor Original**



**Tabel 5. Result For Outer Loading**

|      | Harga Jasa (X1) | Kenyamanan Konsumen (Z) | Kepuasan Konsumen (Y) | Kualitas jasa (X2) |
|------|-----------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| X1.1 | 0.731633        |                         |                       |                    |
| X1.2 | 0.803571        |                         |                       |                    |
| X1.3 | 0.782182        |                         |                       |                    |
| X1.4 | 0.689634        |                         |                       |                    |
| X2.1 |                 |                         |                       | 0.873837           |
| X2.2 |                 |                         |                       | 0.844549           |
| X2.3 |                 |                         |                       | 0.828874           |
| X2.4 |                 |                         |                       | 0.769120           |
| Y1   |                 |                         | 0.524498              |                    |
| Y2   |                 |                         | 0.726651              |                    |
| Y3   |                 |                         | 0.867120              |                    |
| Y4   |                 |                         | 0.676233              |                    |
| Z1   |                 | 0.520206                |                       |                    |
| Z2   |                 | 0.761051                |                       |                    |
| Z3   |                 | 0.798870                |                       |                    |
| Z4   |                 | 0.728037                |                       |                    |

Tabel di atas menunjukkan bahwa *loading factor* telah memberikan nilai yang disarankan yaitu lebih 0,5. Berarti indikator yang dipergunakan

dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *Convergent Validity*.

Validitas iskriminan (*discriminant validity*) merujuk kepada derajat ketidaksesuaian antara atribut-atribut yang seharusnya tidak diukur oleh alat ukur dan konsep-konsep teoretis tentang variabel tersebut. *Discriminant Validity* dari model pengukuran refleksif dapat dihitung berdasarkan nilai cross loading dari variabel manifes terhadap masing-masing variabel laten. Jika korelasi antara variabel laten dengan setiap indikatornya (variabel manifes) lebih besar daripada korelasi dengan variabel laten lainnya, maka variabel laten tersebut dapat dikatakan memprediksi indikatornya lebih baik daripada variabel laten lainnya. *Discriminant Validity* indikator reflektif dapat dilihat pada *Cross-Loading* antara indikator dengan konstruksya dengan menggunakan PLS Algorithm report pilih *Dicriminant Validity* lalu cross loading berikut ini output smartPLS.

**Tabel 6. Discriminant Validity Cross-Loading**

|       | Harga Jasa (X1) | Kenyamanan Konsumen (Z) | Kepuasan Konsumen (Y) | Kualitas jasa (X2) |
|-------|-----------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| X1 .1 | 0.731633        | 0.249528                | 0.430287              | 0.301384           |
| X1 .2 | 0.803571        | 0.378598                | 0.496709              | 0.451036           |
| X1 .3 | 0.782182        | 0.339394                | 0.257597              | 0.532088           |
| X1 .4 | 0.689634        | 0.345979                | 0.273421              | 0.728055           |
| X2 .1 | 0.488148        | 0.276259                | 0.439324              | 0.873837           |

|       |          |          |          |          |
|-------|----------|----------|----------|----------|
| X2 .2 | 0.687391 | 0.330210 | 0.424777 | 0.844549 |
| X2 .3 | 0.499118 | 0.375957 | 0.390241 | 0.828874 |
| X2 .4 | 0.481489 | 0.476955 | 0.298566 | 0.769120 |
| Y1    | 0.254893 | 0.234009 | 0.524498 | 0.267703 |
| Y2    | 0.162846 | 0.448272 | 0.726651 | 0.252221 |
| Y3    | 0.593522 | 0.701906 | 0.867120 | 0.518717 |
| Y4    | 0.273662 | 0.493458 | 0.676233 | 0.200712 |
| Z1    | 0.250821 | 0.520206 | 0.307493 | 0.192082 |
| Z2    | 0.430665 | 0.761051 | 0.520250 | 0.410739 |
| Z3    | 0.326617 | 0.798870 | 0.527627 | 0.411675 |
| Z4    | 0.224997 | 0.728037 | 0.625013 | 0.206878 |

Tabel *Cross-Loading* menunjukkan bahwa variabel harga jasa (X1) dengan indikator X1.1 – X1.4 lebih tinggi dari indikator yang ada pada variabel yang lain. Dengan demikian, kontak laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain. Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *square root of average variance extracted (AVE)*. Nilai yang disarankan adalah di atas 0,5. Berikut adalah nilai AVE dalam penelitian ini:

**Tabel 7. Average Variance Extracted (AVE)**

|  |     |
|--|-----|
|  | AVE |
|--|-----|

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| <b>Harga Jasa (X1)</b>         | 0.567104 |
| <b>Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.504511 |
| <b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>   | 0.503077 |
| <b>Kualitas jasa (X2)</b>      | 0.688858 |

Tabel di atas memberikan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* di atas 0.5 untuk semua variabel yang terdapat pada model penelitian.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability*. Hasil *Composite Reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0.7. Berikut adalah nilai *Composite Reliability* pada output:

**Tabel 8. Composite Reliability**

|                                | <b>Composite Reliability</b> |
|--------------------------------|------------------------------|
| <b>Harga Jasa (X1)</b>         | 0.839278                     |
| <b>Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.799148                     |
| <b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>   | 0.797111                     |
| <b>Kualitas jasa (X2)</b>      | 0.898344                     |

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua Variabel di atas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua variabel pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* di mana nilai yang disarankan adalah di atas 0,5 dan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk berada di atas 0,5. *Cronbach alpha* adalah Koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach (1951) sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi-item. Sedangkan

formula KR (Kuder-Richardson) digunakan untuk item dikotomi. Suharsimi Arikunto, (2005), menambahkan beberapa formula seperti Formula Rulon, Flanagan, dan Hoyt untuk menguji reliabilitas test pada item dengan skala dikotomi yaitu 1 dan 0). Angka cronbach alpha pada kisaran 0.70 adalah dapat diterima, di atas 0.80 baik (Sekaran, 2006). Sejalan dengan pendapat beberapa ahli seperti Nunnally (1978, p. 245-246) yaitu : untuk Preliminary research direkomendasikan sebesar 0.70, untuk basic research 0.80 dan applied research sebesar 0.90 -0.95. Kaplan dan Saccuzo, (2005) merekomendasikan nilai cronbach alpha sebesar 0.7 – 0.8 untuk basic research, dan 0.95 untuk applied research. Berikut output SmartPLS Versi 2.0:

Tabel 9. *Cronbach's Alpha*

|                                | <b>Cronbachs Alpha</b> |
|--------------------------------|------------------------|
| <b>Harga Jasa (X1)</b>         | 0.748043               |
| <b>Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.667233               |
| <b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>   | 0.675847               |
| <b>Kualitas jasa (X2)</b>      | 0.848454               |

### Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*Inner model*). Berikut adalah nilai *R-Square* pada konstruk:

**Tabel 10. R-Square**

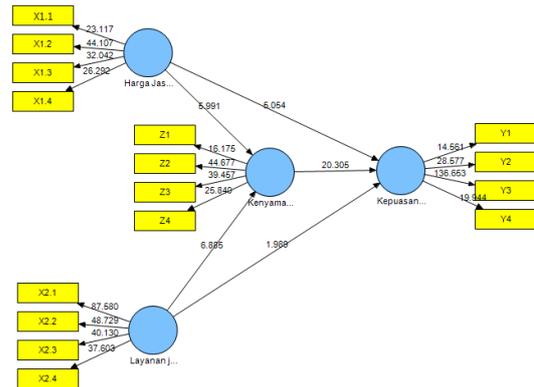
|                                | <b>R Square</b> |
|--------------------------------|-----------------|
| <b>Harga Jasa (X1)</b>         |                 |
| <b>Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.234653        |
| <b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>   | 0.557383        |
| <b>Kualitas jasa (X2)</b>      |                 |

R Square ( $R^2$ ) sering disebut dengan koefisien determinasi, adalah mengukur kebaikan suatu variabel (*goodness of fit*) dari persamaan regresi; yaitu memberikan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai  $R^2$  terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau  $R^2$  semakin mendekati 1. Tabel  $R^2$  di atas memberikan nilai 0.234653 untuk variabel kenyamanan konsumen (Z) yang berarti bahwa harga jasa (X1) dan kualitas jasa (X2) mampu dijelaskan kenyamanan konsumen (Z) sebesar 23.4 % dan sisanya 76.6 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini dan nilai 0.557383 untuk variabel kepuasan konsumen (Y) yang berarti bahwa harga jasa (X1) dan kualitas jasa (X2) serta kenyamanan konsumen (Z) mampu dijelaskan kinerja karyawan (Y) sebesar 55.7 % dan sisanya 44.3 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini

Untuk membuktikan hipotesis yaitu dengan melihat signifikansi pengaruh antar variable dengan melihat koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistic. Pada PLS 2.0 hal tersebut dilakukan dengan melihat *Algorithm Bootstrapping report*, Metode *bootstrap* adalah metode berbasis resampling data sampel dengan syarat pengembalian pada datanya dalam menyelesaikan statistik ukuran suatu sampel dengan harapan sampel tersebut mewakili data populai sebenarnya, biasanya ukuran resampling diambil secara ribuan kali agar dapat mewakili data populasinya. Bootstrap memungkinkan seseorang untuk melakukan inferensi statistik tanpa membuat asumsi distribusi yang kuat dan tidak memerlukan formulasi analitis untuk distribusi sampling suatu estimator. Sebagai pengganti, bootstrap menggunakan distribusi empiris untuk mengestimasi distribusi sampling. Jadi jika penyelesaian analitik tidak mungkin

dilakukan dimana anggapan (suatu distribusi, misalnya kenormalan data) tidak dipenuhi maka dengan menggunakan Boosttrap masih dapat dilakukan suatu inferensi berikut merupakan *Algorithm Bootstrapping report*:

Gambar 4. *Algorithm Bootstrapping*



Tabel 11. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) :

Hasil *Algorithm Bootstrapping* adalah *Path Coefficient* (Koefisien Jalur) dimana *Path Coefficient* (Koefisien Jalur) merupakan *standardized regression coefficient* (beta), menunjukkan pengaruh langsung dari independent variabel ke dependen variabel dalam model atau bisa diartikan sebagai langkah untuk menunjukkan tingkat pengaruh langsung pada hubungan antar variabel dalam penelitian. Dengan demikian memberikan hasil sebagai berikut :

**H.1 Harga jasa berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/S - M /STERR) | Keterangan |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------|
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|------------|

|   |          |          |          |          |          |            |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| <b>Harga Jasa (X1) - &gt; Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.259858 | 0.257542 | 0.036578 | 0.036578 | 7.104226 | Signifikan |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|

Pengaruh harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $7.104226 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.259858 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 1 (H1) diterima

**H.2 Kualitas Jasa Berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo.**

|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/STERR ) | Keterangan |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| <b>Kualitas jasa (X2) - &gt; Kenyamanan Konsumen (Z)</b> | 0.273245            | 0.278203        | 0.032439                   | 0.032439               | 8.423433                 | Signifikan |

Pengaruh kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $8.423433 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.273245 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.

**H.3 Harga jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/STERR ) | Keterangan |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| <b>Harga Jasa (X1) -&gt; Kepuasan Konsumen (Y)</b> | 0.189767            | 0.187591        | 0.028108                   | 0.028108               | 6.751391                 | Signifikan |

Pengaruh harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $6.751391 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.189767 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 3 (H3) diterima

**H.4 Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

Pengaruh kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $8.423433 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.273245 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 4 (H4) diterima

|   | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics (O/STERR) | Ket        |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|------------------------|------------|
| Kualitas jasa (X2) -> Kenyamanan Konsumen (Z) | 0.273245            | 0.278203        | 0.032439                   | 0.032439               | 8.423433               | Signifikan |

#### H.5 Kenyamanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo

|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics (O/STERR) | Ket        |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|------------------------|------------|
| Kenyamanan Konsumen (Z) -> Kepuasan Konsumen (Y) | 0.594573            | 0.593922        | 0.028430                   | 0.028430               | 20.913458              | Signifikan |

Pengaruh kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $20.913458 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.594573 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan

jawaban bahwa hipotesis 5 (H5) diterima.

#### Pembahasan

##### Harga jasa berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo

Berdasarkan hasil olah data pengaruh harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh signifikan dengan T-statistik sebesar  $7.104226 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.259858 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 1 (H1) diterima.

Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam menentukan suatu keputusan pembelian terhadap suatu produk maupun jasa. Dalam penentuan harga produk atau jasa yang dijual, baik perusahaan besar maupun usaha kecil sekalipun harus memperhatikan konsumen dan para pesaingnya. Hal ini yang membuat konsumen menjadi nyaman dengan mempercayakan keputusan akan solusi harga menurut Kotler dan Keller (2008 :34),

Berdasarkan observasi dilapangan kestabilan harga jasa mempengaruhi kenyamanan pelanggan dalam hal penggunaan jasa apabila harga tidak stabil atau terlalu mahal dalam pelayanan jasa dapat mempengaruhi turunya kenyamanan konsumen.

##### Kualitas Jasa Berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo

Pengaruh kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $8.423433 > 1,96$ . Nilai *original sample*

*estimate* sebesar 0.273245 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.

. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kenyamanan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterimanya, cenderung akan memberikan informasi yang negatif kepada orang lain terhadap jasa tersebut (Mattila dalam Sutomo, 2012).

Berdasarkan observasi saya dilapangan kualitas suatu jasa dapat menimbulkan rasa percaya kepada konsumen yang berarti konsumen mempunyai rasa percaya pada kualitas jasa yang bengkel tersebut berikan, dan rasa percaya itu cenderung menimbulkan kenyamanan pada konsumen.

### **Kenyamanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

Pengaruh harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $6.751391 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.189767 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara harga jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 3 (H3) diterima konsumen akan merasakan kenyamanan lalu konsumen akan merasa puas karena konsumen percaya dengan kebutuhan yang dipenuhi oleh produk atau jasa yang kita berikan. Dan konsumen akan

membicarakan tentang apa yang ia rasakan terhadap teman-temannya dan itu sangat membantu bagi perusahaan menurut Gaspersz dalam (Nasution,2012:50).

Berdasarkan observasi dilapangan kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam menjalankan usaha barang atau jasa , dan konsumen merasa puas dengan apa yang perusahaan jual baik itu barang atau jasa maka konsumen juka cenderung memiliki rasa kepercayaan pada perusahaan tersebut, itu juga menimbulkan rasa nyaman terhadap konsumen yang memakai barang atau jasa perusahaan tersebut. hal ini juga bisa jadi referensi kepada teman atau kerabat konsumen.

### **Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap harga jasa di bengkel Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

Pengaruh kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $8.423433 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.273245 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas jasa terhadap kenyamanan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 4 (H4) diterima.

Menurut Irawan (2014:37) , Harga untuk konsumen yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan konsumen akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Harga terhadap kepuasan konsumen meliputi harga murah dan biasanya berpengaruh pada kualitas, terkadang konsumen cenderung memilih harga murah dengan kualitas yang bagus, dengan begitu akan menciptakan kepuasan pada konsumen dan konsumen akan menjadi loyal

dalam menggunakan produk atau jasa yang kita berikan.

Berdasarkan observasi dilapangan konsumen cenderung lebih memilih jasa atau tempat dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang bagus dan hal ini akan menimbulkan rasa kepuasan pada konsumen dan konsumen akan berpikiran untuk berlangganan untuk memakai barang atau jasa yang perusahaan punya.

### **Kenyamanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo**

Pengaruh kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah berpengaruh dengan T-statistik sebesar  $20.913458 > 1,96$ . Nilai *original sample estimate* sebesar 0.594573 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah (positif) satu arah. Berdasarkan olah data menggunakan PLS 2.0 memberikan jawaban bahwa hipotesis 5 (H5) diterima.

Dalam kualitas layanan selalu erat kaitanya dengan kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan kualitas layanan merupakan salah satu tolak ukur mengapa konsumen tidak puas, maka kepuasan konsumen akan terjadi apabila konsumen terhadap suatu jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut. Kualitas pelayanan yang sesuai akan membuat nilai persepsi menjadi tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2008:14) sebuah nilai harapan akan membuat konsumen merasa puas.

Berdasarkan observasi saya di lapangan kualitas barang atau jasa yang di berikan perusahaan adalah bahan pertimbangan konsumen untuk memakainya, kepuasan konsumen timbul jika kualitas barang yang di

pakai terjamin bagus atau awet begitu sebaliknya.

### **KESIMPULAN**

Dari penjelasan dan penelitian yang telah diuraikan pada penelitian di atas , maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

Variabel Harga Jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan konsumen di bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen sangat dominan dengan harga jasa yang murah dan terjamin di Bengkel tersebut.

Variabel Kualitas Jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan konsumen di bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan kualitas jasa yang baik dan bagus konsumen akan merasakan nyaman jika menservice di bengkel tersebut.

Variabel Harga Jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya harga jasa yang murah dan terjamin dapat memberikan dampak kepuasan tersendiri di setiap konsumen konsumen.

Variabel Kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen yang merasakan kenyamanan di bengkel tersebut , juga memiliki rasa percaya dan rasa percaya cenderung menimbulkan rasa kepuasan di setiap konsumen ,maka konsumen sudah tidak meragukan

Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di bengkel Delta Motor Cemengkalang Sidoarjo. Hal ini

mengindikasikan bahwa dengan kualitas yang bagus konsumen cenderung akan merasakan kepuasan dan konsumen tidak ragu untuk mengulangi memakai jasa bengkel Delta Motor Cemengkalang sidoarjo.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Irawan .(2014).
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2005). *Psychological Testing: Principles, Applications, and Issues*. California: Wadsworth, Thomson Learning, Inc
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Moh. Hasan Amin .2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Di Kotamadya Surabaya*. Penelitian Tidak Dipublikasikan. STIE Mahardhika
- Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutomo, B. 2012. *Sukses Wirausaha Kue Kering*. Jakarta : Kriya Pustaka