

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR ATC-ASC JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF UNY

Swastika Fahmi Wijaya
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Corresponding Author: sfahmiw9@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the customer satisfaction of the workshop to the quality of service services at the ATC-ASC bicycle repair shop Department of Automotive Engineering Education, Yogyakarta State University. This research is quantitative descriptive. The method used is a survey. Data collection techniques using a questionnaire. The population in this study were all customers of the ATC-ASC motorcycle workshop Department of Automotive Engineering Education of UNY, amounting to 35 people, which were taken using incidental sampling. This data analysis technique uses descriptive quantitative analysis which is presented in the form of a percentage. The results showed that customer satisfaction with service quality is in the category of "very good" by 34% (12 people), "good" by 28.57% (10 people), "enough" by 31.40% (11 people), "Less" 2.85% (1 person), and "very less" 2.85% (1 person). Based on the average value of satisfaction that is 83.71% the level of customer satisfaction with the service quality of ATC-ASC motorcycle repair shop in the Department of Automotive Engineering Education in the "good" category.

Keywords: customer satisfaction; service quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan bengkel terhadap kualitas jasa servis di bengkel sepeda ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY yang berjumlah 35 orang, yang diambil menggunakan incidental sampling. Teknik analisis data ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif yang disajikan dalam bentuk presentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa servis berada pada kategori "sangat baik" sebesar 34% (12 orang), "baik" sebesar 28,57% (10 orang), "cukup" sebesar 31,40% (11 orang), "kurang" 2,85% (1 orang), dan "sangat kurang" 2,85% (1 orang). Berdasarkan nilai rata-rata kepuasan yaitu 83,71% tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa servis bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY dalam kategori "baik".

Kata kunci: kepuasan pelanggan; kualitas layanan

PENDAHULUAN

Pada era industri 4.0, hasil kualitas pelayanan digunakan sebagai acuan untuk mencapai keunggulan suatu layanan, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan produk dan jasa bagi pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelayanan dan jasa harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen yang menggunakan jasa atau produk tersebut. Perkembangan bengkel saat ini sudah semakin meluas hingga menjadi perhatian para pengguna layanan bengkel. Hal ini menyebabkan persaingan bengkel

semakin ketat dikarenakan banyak bengkel yang mementingkan kualitas layanan.

Hingga saat ini mulai banyak bengkel baru yang bermunculan dan berkembang, hingga menyebabkan persaingan antar bengkel menjadi lebih ketat. Maka dalam kondisi persaingan seperti ini setiap bengkel harus mengutamakan kepuasan pelanggan serta meningkatkan pelayanan jasa bengkel yang maksimal agar dapat menguasai persaingan dan mendapatkan pelanggan tetap hingga dapat menambah yang lebih banyak

Di era sekarang ini, suatu bengkel yang bergerak dibidang jasa servis harus bisa menjadikan kualitas pelayanan jasa yang utama, demikian juga bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY juga diharapkan melakukan suatu perencanaan peningkatan kualitas pelayanan jasa bengkel untuk menarik minat pelanggan agar datang kembali untuk melakukan jasa servis di bengkel sepeda motor ATC-ASC (*Auto Training Center-Auto Servis Center*) Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif FT UNY

Bengkel sepeda motor ATC-ASC (*Auto Training Center-Auto Servis Center*) Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif Fakultas Teknik UNY merupakan bengkel milik Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif yang dikelola oleh mahasiswa, dosen dan teknisi. Bengkel ini mulai beroperasi pada tanggal 14 oktober 1994, Terletak di Jalan Gejayan Gang Komojoyo Nomer 28 Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Layanan bengkel ini berupa layanan jasa servis meliputi servis ringan sampai dengan *overhaul*, baik untuk kendaraan bebek maupun *sport*. Bengkel ini lebih mementingkan kualitas pelayanan dibandingkan dengan kuantitas atau jumlah banyaknya pelanggan yang datang. Berdasarkan hasil penelitian Gunadi (2008: 14) hasil kepuasan pelanggan hanya pada kategori baik mendapat hasil rata-rata kepuasan pelanggan yaitu 2,96 dari total skor maksimal 4,00 atau 74% maka dari itu perlunya peningkatan pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Servis Tiap Bulan

2018									
Bulan	1	2	3	4	5	9	10	11	12
Jumlah	21	56	44	61	17	56	20	24	23

Sumber: Bengkel ATC-ASC FT UNY

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang servis di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY pelanggan bengkel belum mengalami peningkatan yang stabil dikarenakan mekanik bengkel merupakan mahasiswa maka jam piket belum tidak terpenuhi dengan baik dan belum diketahui keinginan dan kebutuhan pelanggan bengkel tersebut.

Suatu pelayanan sangatlah penting demi mendukung berkembangnya suatu bengkel harus

memberikan pelayanan bengkel yang maksimal karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat dan hubungan kepada bengkel dan pelanggan untuk datang kembali menggunakan saja servisnya lagi.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Susanto (2000: 52) adalah perbandingan antara hasil atau kinerja dengan harapan pelanggan yang diinginkan untuk diperoleh tingkat perasaan seseorang untuk merasa puas atas pelayanan. Maka dari itu jika pelanggan dalam hal ini dapat merasa puas akan pelayanan jasa servis dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa senang dan setia kepada penyedia layanan jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) menerangkan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dari suatu teori pelayanan dan jasa (1) Faktor keandalan (2) Faktor ketanggapan (3) Faktor keyakinan (4) Faktor empati (5) Faktor berwujud

METODE

Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain penelitian kuantitatif yang menggunakan metode observasi atau survei pengumpulan data menggunakan angket yang berfungsi untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2020.

Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY yang didirikan oleh Fakultas Teknik. Bengkel ini terletak di Jalan Gejayan Gang Komojoyo Nomor 28 Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan batas waktu penelitian yaitu 10 - 17 Februari 2020.

Populasi dan sampel penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan jasa servis bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY, sehingga sampel pada penelitian ini merupakan sebagian dari populasi atau seluruh pelanggan pengguna jasa servis yang dilakukan dengan cara *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 35 orang yang lakukan dalam jangka waktu 7 hari.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengambilan sampel yang dilakukan yaitu menggunakan teknik secara aksidental sampel bagi semua pelanggan yang menggunakan jasa servis bengkel sepeda motor ATC-ASC

Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 35 orang tau responden. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan angket kuisioner dengan menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY kepada pelanggannya.

Validitas dan Reabilitas Instrument

Untuk menunjukkan bahwa instrument yang akan digunakan untuk mengambil data maka diperlukan pengujian validitas dan reabilitas supaya angket yang diberikan kepada pelanggan dapat dipertanggung jawabkan kevalidan dan reabilitasnya yang akan di uji kepada 35 responden atau pelanggan bengkel pengguna layanan jasa servis bengkel ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY. Hasil uji validitas dan realibilitas akan diolah datanya menggunakan aplikasi komputer yaitu SPSS versi 25 dan program *Microsoft Office Excel 2016*

Uji validitas

Dari uji validitas ini maka kita akan mengetahui data dari butir soal yang akan diujian apakah valid atau sah tidak dengan analisis butir soal menggunakan rumus *Pearson Product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total X = skor butir Y = skor total n = banyaknya subjek nilai r tabel akan dibandingkan dengan Koefisien korelasi yang didapatkan (r_{xy} atau r hitung). Selanjutnya jika harga nilai r hitung yang ada akan menunjukkan nilai yang lebih besar daripada nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dapat dinyatakan valid, tetapi sebaliknya, jika mendapatkan nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal yang akan diujian dapat dianggap tidak valid/gugur. Dari hasil uji validitas semua butir soal dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel yaitu 0,334, maka dari hasil uji validitas ini semua butir soal atau instrumet dapat digunakan untuk pengambilan data pada penelitian ini, dengan sampel uji coba 35 responden yang merupakan pelanggan bengkel ATC-ASC dan di lakukan di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dapat didefinisikan dapat diandalkan atau dapat dipercaya jadi suatu hasil data yang telah diuji rebilitasnya menunjukkan bahwa hasil tersebut reliabel dan meninjukan

sebagai alat pengumpulan data interumet tersebut sudah baik. (Suharsimi Arikunto, 2006: 178). Pengujian ini hanya soal yang dinyatakan sah atau valid saja yang dilakukan pengujian reabilitas atau bukan semua butir soal yang adan diujikan kepada responden jika menunjukkan hasil angka yang negatif maka menunjukkan korelasi yang negatif ini menunjukkan adanya kebalikan urutan. Indeks dari korelasi ini tidak pernah dapat melebihi nilai lebih dari 1,00.

Teknik analisis data

Langkah selanjutnya jika semua data-data telah terkumpul adalah mengidentifikasi dan menganalisis data-data yang ada hingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Cara menganalisis perhitungan data-data yang ada guna untuk mencari besarnya presentase frekuensi relatif digunakan rumus sebagai berikut. (Anas Sudijono, 2008: 40):

$$P = \frac{F}{N} X 100 \quad \%$$

Keterangan:

P = Frekuensi Relatif (Persentase yang dicari)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk menginterpretasikan kedalam kelima kategori setelah pengolahan data-data hasil penelitian yang telah didapatkan maka digunakan rumus sebagai berikut

Tabel 2.Tingkatan kategori

Interval	Kategori
$M+1,5 SD < X$	Sangat Baik
$M+0,5 SD < X \leq M+1,5 SD$	Baik
$M-0,5 SD < X \leq M+0,5 SD$	Cukup
$M-1,5 SD < X \leq M-0,5 SD$	Kurang
$X \leq M-1,5 SD$	Sangat Kurang

(Suharsimi Arikunto, 2002: 207)

Keterangan:

M = Rata-rata

X = Skor

SD = Standar Deviasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah didapatkan tentang tingkat kepusan pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa servis bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY. Penelitian dilakukan pada 10-17 Febuari 2020 dan didapatkan responden penelitian sebanyak 35 orang yang merupakan pelanggan bengkel. Berikut ini adalah deskripsi hasil penelitian yang diperoleh oleh data diatas:

Tabel 3. Data Kepuasan pelanggan

Stastistik	Nilai
<i>Mean</i>	46,23
<i>Median</i>	45,00
<i>Mode</i>	45
<i>std Deviation</i>	3,54
<i>Range</i>	20
<i>Minimum</i>	40
<i>Maximum</i>	60

Setelah mendapatkan hasil analisis tersebut maka perlu dikategorikan tingkatan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel sepeda motor Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY perhitungan tersebut disajikan sebagai berikut

Tabel 4. Kategorisasi kepuasan pelanggan

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	12	34%
2	Baik	10	28,57 %
3	Cukup	11	31,40 %
4	Kurang	1	2,85 %
5	Sangat Kurang	1	2,85 %
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 83,71% dalam kategori sangat baik ada 12 orang atau sebesar 34%, kategori baik ada 10 orang atau sebesar 28,57%, kategori cukup ada 11 oarang atau 31,40%, kategori kurang ada 1 orang atau 2,85% dan pada kategori sangat kurang ada 1 orang atau sebesar 2,85%.

Dilihat dari faktor keandalan

Tabel 5. Kategorisasi faktor keandalan

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	16	45,71%
2	Baik	18	51,42%
3	Cukup	1	2,85%
4	Kurang	0	0%
5	Sangat Kurang	0	0%
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC dilihat dari faktor keandalan mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 85,47% dalam kategori sangat baik ada 16 orang atau sebesar 45,71%, kategori baik ada 18 orang atau sebesar 51,42%, kategori cukup ada 1 oarang atau 2,85%, kategori kurang

ada 0 orang atau 0% dan pada kategori sangat kurang ada 0 orang atau sebesar 0%.

Dilihat dari faktor ketanggapan

Tabel 6. Kategorisasi faktor ketanggapan

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	17	48,57%
2	Baik	15	42,85%
3	Cukup	3	8,57%
4	Kurang	0	0%
5	Sangat Kurang	0	0%
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC dilihat dari faktor ketanggapan mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 85,95% dalam kategori sangat baik ada 16 orang atau sebesar 45,71%, kategori baik ada 18 orang atau sebesar 51,42%, kategori cukup ada 1 oarang atau 2,85%, kategori kurang ada 0 orang atau 0% dan pada kategori sangat kurang ada 0 orang atau sebesar 0%.

Dilihat dari faktor keyakinan

Tabel 7. Kategorisasi faktor keyakinan

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	23	65,71%
2	Baik	11	31,42%
3	Cukup	1	2,85%
4	Kurang	0	0%
5	Sangat Kurang	0	0%
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC dilihat dari faktor keyakinan mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 83,30% dalam kategori sangat baik ada 23 orang atau sebesar 65,71%, kategori baik ada 11 orang atau sebesar 31,42%, kategori cukup ada 1 oarang atau 2,85%, kategori kurang ada 0 orang atau 0% dan pada kategori sangat kurang ada 0 orang atau sebesar 0%.

Dilihat dari faktor empati

Tabel 8. Kategorisasi faktor keandalan

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	13	37,14%
2	Baik	20	57,14%
3	Cukup	2	5,71%
4	Kurang	0	0%
5	Sangat Kurang	0	0%
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 83,57% dalam kategori sangat baik ada 13 orang atau sebesar 37,14%, kategori baik ada 20 orang atau sebesar 57,14%, kategori cukup ada 2 oarang atau 5,71%, kategori kurang ada 0 orang atau 0% dan pada kategori sangat kurang ada 0 orang atau sebesar 0%.

Dilihat dari faktor berwujud

Tabel 9. Kategorisasi faktor berwujud

No	Kategori	F	Presentase
1	Sangat Baik	13	37,14%
2	Baik	20	57,14%
3	Cukup	2	5,71%
4	Kurang	0	0%
5	Sangat Kurang	0	0%
	Jumlah	35	100 %

Dari data diatas maka dapat kita analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC mencapai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 80,23% dalam kategori sangat baik ada 11 orang atau sebesar 31,42%, kategori baik ada 19 orang atau sebesar 54,28%, kategori cukup ada 5 oarang atau 14,28%, kategori kurang ada 0 orang atau 0% dan pada kategori sangat kurang ada 0 orang atau sebesar 0%.

Dilihat dari status pekerjaan

Tabel 10. Kategorisasi status pekerjaan

Perkerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa	28	80%
Karyawan	4	11,42%
Wiraswasta	2	5,71%
PNS	1	2,85%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas dapat dideskripsikan hasil karakteristik pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan servis di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY berdasarkan status pekerjaan adalah mahasiswa 28 orang atau 80%, karyawan 4 orang atau 11,42%, wiraswasta 2 orang atau 5,71% dan PNS 1 orang atau 2,85%.

Pembahasan

Setelah diperoleh data-data hasil penelitian tinggkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel ATC-ASC maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa servis di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif menunjukkan pada kategori baik dengan persentasi rata-rata capaian kepuasan pelanggan sebesar 83,71%. Hasil kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan servis

di bengkel ATC-ASC yang berkategori sangat baik pada 34% atau 12 pelanggan, kategori baik pada 28,57% atau 10 pelanggan, kategori cukup pada 31,40% atau 11 pelanggan, kategori kurang pada 2,85% atau pelanggan dan pada kategori sangat kurang menunjukkan 2,85% atau 1 pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka tingkat kepuasan pelanggan bengkel pada kategori baik.

Faktor yang perlu ditingkatkan

Berdasarkan data-data hasil penelitian yang diperoleh faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu faktor ketanggapan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan karena faktor ketanggapan mencapai nilai yang tertinggi yaitu sebesar 85,95% menunjukkan bengkel sepeda motor ATC-ASC menunjukkan kemampuan karyawan bengkel cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan, penjelasan dan persetujuan penggantian komponen serta penjelasan dan perbaikan yang baik.

Selanjutnya faktor yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yaitu faktor berwujud karena memiliki hasil kepuasan yang paling rendah yaitu sebesar 80,23% menunjukkan bahwa bengkel sepeda motor ATC-ASC memiliki kelemahan dalam pelayanan fasilitas fisik, kebersihan serta kenyamanan bengkel masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan servis di bengkel ATC-ASC memiliki kelemahan yang dapat tertutupi dengan kelebihan yang ada sehingga kepuasan yang pelanggan harapkan dapat tercapai dengan baik. Maka dari itu faktor berwujud perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY.

Karakteristik pelanggan dilihat dari status pekerjaan

Berdasarkan hasil analisis data karakteristik pelanggan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY ditinjau dari status pekerjaan diperoleh hasil bahwa pelanggan terbanyak yaitu dikalangan mahasiswa sebesar 28 orang atau 80% karena letak bengkel ATC-ASC berada di lingkungan kampus Universitas Negeri Yogyakarta, karyawan 4 orang atau 11,42%, wiraswasta 2 orang atau 5,72% dan Pegawai Negeri Sipil 1 orang atau 2,85%.

SIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah Tingkat kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan servis di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY adalah pada kategori baik dengan rata-rata kepuasan sebesar 83,71% atau pada kategori

baik. Tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa servis di bengkel kategori sangat baik sebesar 34% atau ada 12 pelanggan, kategori baik sebesar 28,57% atau 10 pelanggan, kategori cukup sebesar 31,40% atau 11 pelanggan, kategori kurang sebesar 2,85% atau 1 pelanggan dan untuk kategori sangat kurang sebesar 2,85% atau sebanyak 1 pelanggan.

Faktor yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan adalah faktor yang memiliki nilai presentase paling rendah dari kelima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu faktor berwujud karena hanya memiliki tingkat kepuasan sebesar 80,23% menunjukkan bahwa kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY.

Karakteristik pelanggan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY berdasarkan status pekerjaan dari 35 responden diperoleh rata-rata capaian terbanyak yaitu mahasiswa 28 orang atau 80%. Hal ini menunjukkan bahwa letak bengkel yang strategis berada di lingkungan kampus Universitas Negeri Yogyakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada tim bengkel ATC-ASC Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta beserta teman-teman angkatan 2016 jurusan Pendidikan Teknik Otomotif yang sudah berperan penting dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gunadi. (2008). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Servis di Bengkel Prototipe Honda Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan* Vol. 17, No 2. Oktober 2008:248-254.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto AB. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Bina Aksara.