

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah untuk mendeskripsikan atau menggambar data yang telah terkumpul. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	67	67,0%
2	Perempuan	33	33,0%
TOTAL		100	100,0%

Sumber : data diolah 2018

Berdasar tabel dan gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67 responden dengan persentase sebesar 67,0%, dan wanita 33 responden dengan persentase 33,0% keseluruhan responden.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-21 Tahun	4	4,0%
2	22-27 Tahun	39	39,0%
3	28-36 Tahun	26	26,0%
4	37-45 Tahun	31	31,0%
Total		100	100,0%

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel dan gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 22-27 tahun sebanyak 39 orang atau dengan persentase 39% dari keseluruhan responden.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA/SMK	13	13,0%
2	Diploma (D3)	41	41,0%
3	Sarjana (S1)	37	37,0%
4	Pasca Sarjana (S2)	9	9,0%
Total		100	100,0%

Data : diolah 2018

Berdasarkan tabel dan gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir Diploma D3 sebanyak 41 orang dengan persentase sebesar (41,0%) dari total keseluruhan responden.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	20	20,0%
2	PNS	31	31,0%
3	Wirausaha	35	35,0%
4	Dan lain-lain	14	14,0%
Total		100	100,0%

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel dan gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 35 orang dengan persentase 35% dari keseluruhan responden.

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden bengkel PT. Astra Honda *Autorized service station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kinerja

Deskripsi jawaban responden PT. Astra Honda *Autirized service station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung pada pernyataan kinerja pada saat penyebaran kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Pernyataan Kinerja

No	Pernyataan Kinerja	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	3	3,0	22	22,0	28	28,0	36	36,0	11	11,0
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	7	7,0	24	24,0	30	30,0	28	28,0	11	11,0
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	1	1,0	10	10,0	27	27,0	39	39,0	23	23,0
4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota bandarlampung	0	0	13	13,0	32	32,0	37	37,0	18	18,0
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	2	2,0	17	17,0	37	37,0	35	35,0	9	9,0
6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam meng hadapi masalah yang timbul	1	1,0	10	10,0	31	31,0	40	40,0	18	18,0
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	1	1,0	12	12,0	12	12,0	47	47,0	28	28,0
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	3	3,0	16	16,0	36	36,0	44	44,0	1	1,0
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	0	0	18	18,0	26	26,0	45	45,0	11	11,0
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	6	6,0	9	9,0	39	39,0	43	43,0	3	3,0
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	6	6,0	12	12,0	48	48,0	34	34,0	0	0
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen	3	3,0	19	19,0	34	34,0	35	35,0	9	9,0
13	Melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	0	0	12	12,0	38	38,0	43	43,0	7	7,0
14	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	4	4,0	4	4,0	43	43,0	46	46,0	3	3,0
15	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	3	3,0	22	22,0	25	25,0	50	50,0	0	0

16	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	6	6,0	36	36,0	35	35,0	22	22,0	1	1,0
17	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	0	0	6	6,0	18	18,0	54	54,0	22	22,0
18	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	2	2,0	11	11,0	29	29,0	48	48,0	10	10,0
19	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	1	1,0	14	14,0	28	28,0	47	47,0	10	10,0
20	Pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu	0	0	12	12,0	22	22,0	49	49,0	17	17,0
21	Kebersihan dan kerapian kondisi perusahaan	0	0	7	7,0	31	31,0	51	51,0	11	11,0
22	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	3	3,0	7	7,0	29	29,0	51	51,0	10	10,0
23	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	1	1,0	6	6,0	41	41,0	38	38,0	14	14,0
24	Kerapian dan kebersihan karyawan perusahaan	0	0	8	8,0	43	43,0	38	38,0	11	11,0
25	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	0	0	12	12,0	32	32,0	51	51,0	5	5,0

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden berdasarkan pernyataan Kinerja yang memperoleh hasil “Sangat Setuju” sebanyak 45 responden dengan persentase (45,0%) pada pernyataan 9 yaitu “Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota Bandar Lampung sangat jelas. Sedangkan mengenai pernyataan “Sangat Tidak Setuju” pada peringkat pertama sebanyak 7 responden dengan persentase (7,0%) pada pernyataan 2 yaitu Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat.

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Harapan

Deskripsi jawaban responden PT. Astra Honda *Authorized service station* (AHASS) cabang kota Bandar Lampung pada pernyataan Harapan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden Tingkat Harapan

No	Pernyataan Harapan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	2	2,0	10	10,0	34	34,0	43	43,0	11	11,0
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	0	0	5	5,0	28	28,0	52	52,0	15	15,0
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3	3,0	8	8,0	29	29,0	38	38,0	22	22,0
4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota bandarlampug	1	1,0	13	13,0	26	26,0	37	37,0	23	23,0
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	6	6,0	13	13,0	22	22,0	35	35,0	24	24,0
6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam meng hadapi masalah yang timbul	9	9,0	11	11,0	24	24,0	41	41,0	15	15,0
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	3	3,0	17	17,0	25	25,0	44	44,0	11	11,0
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	12	12,0	11	11,0	26	26,0	39	39,0	12	12,0
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	7	7,0	18	18,0	14	14,0	44	44,0	17	17,0
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	11	11,0	17	17,0	19	19,0	42	42,0	11	11,0
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	6	6,0	8	8,0	15	15,0	52	52,0	19	19,0
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen	4	4,0	15	15,0	20	20,0	53	53,0	8	8,0
13	Melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	3	3,0	13	13,0	25	25,0	47	47,0	12	12,0
14	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	8	8,0	13	13,0	21	21,0	47	47,0	11	11,0
15	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	7	7,0	5	5,0	25	25,0	51	51,0	12	12,0
16	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	1	1,0	12	12,0	35	35,0	41	41,0	11	11,0

17	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	3	3,0	8	8,0	19	19,0	59	59,0	11	11,0
18	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	4	4,0	8	8,0	11	11,0	45	45,0	32	32,0
19	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	4	4,0	7	7,0	23	23,0	41	41,0	25	25,0
20	Pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu	2	2,0	9	9,0	24	24,0	40	40,0	25	25,0
21	Kebersihan dan kerapian kondisi perusahaan	0	0	6	6,0	30	30,0	34	34,0	30	30,0
22	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	0	0	11	11,0	26	26,0	46	46,0	17	17,0
23	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	2	2,0	6	6,0	30	30,0	34	34,0	28	28,0
24	Kerapian dan kebersihan karyawan perusahaan	4	4,0	8	8,0	31	31,0	34	34,0	23	23,0
25	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	3	3,0	4	4,0	25	25,0	33	33,0	35	35,0

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden mengenai Pernyataan Harapan yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “Sangat Puas” sebanyak 35 responden dengan persentase (35,0%) pada pernyataan 25 yaitu Fasilitas yang diberikan PT. AHASS Cabang Kota Bandar Lampung sangat memadai. Sedangkan pernyataan mengenai “Sangat Tidak Puas” paling tinggi sebanyak 12 responden dengan persentase 12,0% pada pernyataan 8 yaitu Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Hasil uji persyaratan instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas berikut hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data dalam penelitian ini menguji validitas

pernyataan kinerja dan pernyataan harapan dengan kriteria pengujian validitas dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. H_0 : Data dari populasi berinstrumen valid
 H_a : Data dari populasi berinstrument tidak valid
2. Jika nilai sig < alpha (0,05) instrumen valid.
 Jika nilai sig > alpha (0,05) instrumen tidak valid.

Berikut ini hasil pengujian validitas kinerja dan harapan pada penelitian ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja

No	Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
1	Pernyataaan 1	0,009	0,05	Valid
2	Pernyataaan 2	0,010	0,05	Valid
3	Pernyataaan 3	0,020	0,05	Valid
4	Pernyataaan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataaan 5	0,002	0,05	Valid
6	Pernyataaan 6	0,002	0,05	Valid
7	Pernyataaan 7	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataaan 8	0,000	0,05	Valid
9	Pernyataaan 9	0,000	0,05	Valid
10	Pernyataaan 10	0,000	0,05	Valid
11	Pernyataaan 11	0,002	0,05	Valid
12	Pernyataaan 12	0,000	0,05	Valid
13	Pernyataaan 13	0,000	0,05	Valid
14	Pernyataaan 14	0,001	0,05	Valid
15	Pernyataaan 15	0,003	0,05	Valid
16	Pernyataaan 16	0,000	0,05	Valid
17	Pernyataaan 17	0,000	0,05	Valid
18	Pernyataaan 18	0,000	0,05	Valid
19	Pernyataaan 19	0,000	0,05	Valid
20	Pernyataaan 20	0,002	0,05	Valid
21	Pernyataaan 21	0,000	0,05	Valid
22	Pernyataaan 22	0,000	0,05	Valid
23	Pernyataaan 23	0,000	0,05	Valid
24	Pernyataaan 24	0,020	0,05	Valid
25	Pernyataaan 25	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas kinerja, dengan 25 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05) hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada pernyataan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Pernyataan Harapan

No	Indikator/pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
1	Pernyataaan 1	0,005	0,05	Valid
2	Pernyataaan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataaan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataaan 4	0,009	0,05	Valid
5	Pernyataaan 5	0,000	0,05	Valid
6	Pernyataaan 6	0,001	0,05	Valid
7	Pernyataaan 7	0,009	0,05	Valid
8	Pernyataaan 8	0,001	0,05	Valid
9	Pernyataaan 9	0,008	0,05	Valid
10	Pernyataaan 10	0,001	0,05	Valid
11	Pernyataaan 11	0,000	0,05	Valid
12	Pernyataaan 12	0,000	0,05	Valid
13	Pernyataaan 13	0,000	0,05	Valid
14	Pernyataaan 14	0,000	0,05	Valid
15	Pernyataaan 15	0,000	0,05	Valid
16	Pernyataaan 16	0,000	0,05	Valid
17	Pernyataaan 17	0,000	0,05	Valid
18	Pernyataaan 18	0,001	0,05	Valid
19	Pernyataaan 19	0,001	0,05	Valid
20	Pernyataaan 20	0,000	0,05	Valid
21	Pernyataaan 21	0,000	0,05	Valid
22	Pernyataaan 22	0,000	0,05	Valid
23	Pernyataaan 23	0,000	0,05	Valid
24	Pernyataaan 24	0,001	0,05	Valid
25	Pernyataaan 25	0,001	0,05	Valid

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas Harapan dengan 25 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05) hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada Harapan dinyatakan Valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap (Rambat lupiyodi, 2015) dalam penelitian ini menguji reliabilitas pernyataan kinerja dan harapan Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.9

Interprestasi Nilai R

Koefisien r	Kategori
0,8000-1,0000	Sanagat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0.1999	Sangat rendah

Sumber : data diolah tahun 2018

Berikut hasil pengujian Reliabilitas Kinerja Dan Harapan dalam penelitian ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Nilai Cronbach Alpha
1	Tingkat Kinerja	0,934
2	Tingkat Harapan	0,925

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji reliabilitas untuk pernyataan Kinerja dan harapan didapatkan nilai cronbach alpha sebesar 0,934 untuk Variabel Kinerja dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. dan Pernyataan Harapan diperoleh nilai Cronbach alpha sebesar 0,925 dengan tingkat Reliabilitas sangat tinggi.

4.5 Hasil Persaratan Analisis Data

4.5.1 Hasil Uji Normalitas

Uji persyaratan analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terkait dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Rambat lupiyoadi, 2015). Kriteria pengujian normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bentuk proses pengujian normalitas sebagai berikut :

1. H_0 : ditolak
2. H_a : diterima
1. Jika nilai sig < alpha (0,05) data tidak normal.
2. Jika nilai sig > alpha (0,05) data normal.

Berikut hasil pengujian Normalitas Kinerja dan Harapan dalam penelitian ini :

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorv Sminrnov

Penyataan	Sig	Variabel
Kinerja	0,626	Normal
Harapan	0,635	Normal

Sumber : data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji Normalitas pada nilai Kinerja dan Harapan disesuaikan dengan kriteria uji normalitas nilai sig > alpha (0,05) maka sampel seluruh variabel penelitian dinyatakan normal.

4.6 Hasil Analisis Data

4.6.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap

produk PT Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)
2. Menentukan Mean satisfaction score (MSS)
3. Menentukan Wieght Factor (WF)
4. Menentukan Weight Score (WS)
5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

4.6.2 Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden (100)

Y_i : Harapan atribut ke i

Tabel 4.12

Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)

No	Pertanyaan	Jawaban					Jumlah	Nilai Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)
		SP	P	N	TP	STP		
		5	4	3	2	1		
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	55	172	102	20	2	351	3,51
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	75	208	84	10	0	377	3,77
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	110	152	87	16	3	368	3,68

4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota bandar lampug	115	148	78	26	1	368	3,68
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	120	140	66	26	6	358	3,58
6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	75	164	72	22	9	342	3,42
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	55	176	75	34	3	343	3,43
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	60	156	78	22	12	328	3,28
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	85	176	42	36	7	346	3,46
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	55	168	57	34	11	325	3,25
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	95	208	45	16	6	370	3,7
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen Melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	40	212	60	30	4	346	3,46
13	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	60	188	75	26	3	352	3,52
14	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	55	188	63	26	8	340	3,4
15	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	60	204	75	10	7	356	3,56
16	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	55	164	105	24	1	349	3,49
17	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	55	236	57	16	3	367	3,67
18	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	160	180	33	16	4	393	3,93
19	Pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu	125	164	69	14	4	376	3,76

20	Kebersihan dan kerapian kondisi perusahaan	125	160	72	18	2	377	3,77
21	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	150	136	90	12	0	388	3,88
22	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	85	184	78	22	0	369	3,69
23	Kerapian dan kebersihan karyawan perusahaan	140	136	90	12	2	380	3,8
24	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	115	136	93	16	4	364	3,64
25	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	175	132	75	8	3	393	3,93
Total Rata-Rata							9026	90,26

Sumber : data diolah tahun 2018

Pada tabel 4.12 nilai rata-rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,93 pada pernyataan nomor 18 yaitu Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya dan pada pernyataan no 25 yaitu Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.

4.6.3 Menentukan *Mean satisfaction score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat kinerja yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

n : jumlah responden (100)

Xi : nilai kinerja atribut ke i

Tabel 4.13
Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)

No	Pertanyaan	Jawaban						Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (MIS)
		SP	P	N	TP	STP		
		5	4	3	2	1	Jumlah	
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	55	144	84	44	3	330	3,30
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	55	112	90	48	7	312	3,12
3	Prosedur pelayanan yang tidak terbelit-belit	115	156	81	20	1	373	3,73
4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota bandarlampug	90	148	96	26	0	360	3,60
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	45	140	111	34	2	332	3,32
6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam meng hadapi masalah yang timbul	90	160	93	20	1	364	3,64
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	140	188	36	24	1	389	3,89
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	5	176	108	32	3	324	3,24
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	55	180	78	36	0	349	3,49
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	15	172	117	18	6	328	3,28
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	0	136	144	24	6	310	3,10
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen Melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	45	140	102	38	3	328	3,28
13	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	35	172	114	24	0	345	3,45
14	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	15	184	129	8	4	324	3,40
15	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	0	200	75	44	3	322	3,22

16	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	5	88	105	72	6	276	2,76
17	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	110	216	54	12	0	392	3,92
18	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	50	192	87	22	2	353	3,53
19	Kebersihan dan kerapihan kondisi perusahaan	50	188	84	28	1	351	3,51
20	Kebersihan dan kerapihan kondisi perusahaan	85	196	66	24	0	371	3,71
21	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	55	204	93	14	0	366	3,66
22	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	50	204	87	14	3	358	3,58
23	Kerapihan dan kebersihan karyawan perusahaan	70	152	123	12	1	358	3,58
24	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	55	152	129	16	0	352	3,52
25	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	25	204	96	24	0	349	3,49
Total Rata-Rata							8632	86,32

Sumber : data diolah tahun 2018

Pada tabel 4.13 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 pada pernyataan nomor 17 yaitu Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen, dan rata rata nilai terkecil sebesar 2,76 pada pernyataan no 16 yaitu Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen.

4.6.4 Menentukan *Wieght Factor* (WF)

Menentukan *Wieght Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

Rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{15}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan :

P : jumlah atribut kepentingan (25)

i : atribut kepuasan ke – i

Tabel 4.14
Hasil Nilai Weight Factor

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Harapan (MIS)	Nilai WF
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	3,51	0,038
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	3,77	0,041
3	Prosedur pelayanan yang tidak terbelit-belit	3,68	0,040
4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota Bandar lampung	3,68	0,040
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	3,58	0,039
6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	3,42	0,037
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	3,43	0,038
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	3,28	0,036
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	3,46	0,038
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	3,25	0,036
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	3,7	0,040
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumen Melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	3,46	0,038
13	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	3,52	0,038
14	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	3,4	0,037
15	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	3,56	0,039
16	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	3,49	0,038

17	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	3,67	0,040
18	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	3,93	0,043
19	Pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu	3,76	0,041
20	Kebersihan dan kerapian kondisi perusahaan	3,77	0,041
21	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	3,88	0,042
22	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	3,69	0,040
23	Kerapian dan kebersihan karyawan perusahaan	3,8	0,042
24	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	3,64	0,040
25	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	3,93	0,043
Total Rata-Rata		9026	0,985

Sumber : Data diolah 2018

4.6.5 Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Wiegth Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan yang dirasakan rersponden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus.

$$\text{Rumus : } WSi = WFi \times MSSi$$

Keterangan : i : atribut kepuasan

Tabel 4.15

Hasil Nilai *Weight Score*

No	Pertanyaan	Nilai <i>Weight Factor</i> (WF)	Nilai Rata-rata Kinerja (MSSi)	<i>Weight Score</i> (WS)
1	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	0,038	3,30	0,125
2	Prosedur penerimaan konsumen yang cepat dan tepat	0,041	3,12	0,135
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	0,040	3,73	0,132
4	Kemampuan teknis yang dimiliki mekanik bengkel PT. AHASS cabang kota bandarlampug	0,040	3,60	0,132
5	Jadwal bengkel di PT. AHASS cabang kota bandar lampung sesuai dengan yang ditentukan	0,039	3,32	0,128

6	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam meng hadapi masalah yang timbul	0,037	3,64	0,122
7	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.	0,038	3,89	0,125
8	Tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan perbaikan	0,036	3,24	0,118
9	Komunikasi yang diberikan PT. AHASS cabang kota bandar lampung sangat jelas	0,038	3,49	0,125
10	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)	0,036	3,28	0,118
11	Pengetahuan dan kecakapan yang diberikan karyawan sangat baik	0,040	3,10	0,132
12	Jaminan pelayanan dan kepercayaan terhadap konsumenMelakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen	0,038	3,28	0,125
13	Karyawan memberikan keterampilan yang baik dalam bekerja	0,038	3,45	0,125
14	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	0,037	3,40	0,122
15	Perusahaan memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen	0,039	3,22	0,128
16	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Konsumen	0,038	2,76	0,125
17	Perusahaan memperhatikan semua keluhan konsumen	0,040	3,92	0,132
18	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	0,043	3,53	0,141
19	Pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu	0,041	3,51	0,135
20	Kebersihan dak kerapihan kondisi perusahaan	0,041	3,71	0,135
21	Penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan	0,042	3,66	0,138
22	Kelengkapan dan kesiapan alat alat dan spart part bengkel	0,040	3,58	0,132
23	Kerapihan dan kebersihan karyawan perusahaan	0,042	3,58	0,138
24	Fasilitas yang diberikan PT AHASS Cabang Kota bandar lampung sangat memadai	0,040	3,52	0,132
25	Ketepatan penyelesaian pengerjaan bengkel dalam perbaikan kendaraan	0,043	3,49	0,141
Jumlah		0,985	3,334	3,241

Sumber : Data diolah 2018

4.6.6 Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$\sum_{i=1}^n WSi = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Disesuaikan dengan tabel pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 4.16

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala	Kriteria
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Tidak Puas
0,00 – 0,34	Sangat Tidak Puas

Perhitungan :

$$CSI \frac{3,241}{5} \times 100\% = 0,648 \text{ atau } 64,8 \%$$

Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* didapat nilai CSI sebesar 0,648 atau 64,8% artinya kepuasan konsumen atas atribut-atribut PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung berada pada rentang skala Cukup Puas.

4.7 Pembahasan

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017 p,196). PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung merupakan salah satu cabang milik PT. Astra Honda Motor yang bergerak dibidang layanan jasa service yang terletak di Jl. Raden intan bandar lampung. PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) cabang kota bandar lampung selalu berupaya memberikan yang terbaik dalam layanan untuk terciptanya kepuasan konsumen Motor Honda di bandar lampung.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis kepuasan konsumen di PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) cabang kota bandar lampung Pada Jasa layananan hasil menggunakan metode *Customer Satisfaction Indek* (CSI) didapatkan nilai CSI sebesar 0,648 atau 64,8% artinya kepuasan konsumen atas atribut-atribut PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung berada pada rentang Skala Cukup Puas. dari hasil analisis terdapat disesuaikan motor honda yang tidak melakukan service dibengkel resmi PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung dengan fenomena hilangnya konsumen pengguna service sebanyak 67% yang diperoleh.

Fenomena yang terjadi pada PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung adalah konsumen motor honda yang tidak melakukan service resmi Motor Honda di PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung sebanyak 67% dari total keseluruhan motor yang terjual pada tahun 2017. Fenomena ini cukup menarik diteliti. Dimana terdapat indikasi ketidakpuasan konsumen atas jasa layanan yang diberikan.

PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung diperlukan terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga

kepuasan konsumen meningkat dari Cukup Puas menjadi sangat puas sehingga berdampak kepada menurunnya jumlah konsumen motor honda yang tidak melakukan service di PT. Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung.