

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR BULLOH SERVICE DI
DESA AEK NANGALI KECAMATAN BATANG NATAL
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh

ZAKARIA LUBIS

NIM : 19 09 0046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

TA. 2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zakaria Lubis
NIP : 19090046
Tempat/Tgl.Lahir : Aek Nangali, 26 Desember 2001
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Alamat : Aek Nangali Kec. Batang Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service Di Dersa Aek Nangali Kecamatan batang Natal Kabupaten Mandailing Natal "adalah hasil karya sendiri, Kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian lembar pernyataan skripsi ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 22 Juli 2026
yang membuat pernyataan



Zakaria Lubis
NIM. 19090046

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Zakaria Lubis, NIM. 19090046 dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 22 Juli 2026

Pembimbing I



Muhlisah Lubis, MM
NIP: 198804142019082001

Pembimbing II



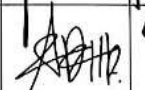
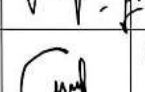
Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP: 199007162019081001



LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kekuatan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Servis di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal”** a.n Zakaria Lubis NIM: 19090046 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 8 Juli 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Ketua Sidang/ Penguji I		09/10/2026
2	Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Sekretaris Sidang/ Penguji II		08/10/2026
3	Muhlisah Lubis, M.M NIP.198804142019082001	Penguji III		08/10/2026
4	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP.199007162019081001	Penguji IV		08/10/2026

Mandailing Natal, 09 Oktober 2026

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal


Dr. Marha Samin Lubis, M.Ed
NIP.197505012003121004

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling yang disesuaikan dengan jumlah dan karakteristik populasi penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik apabila dipersyaratkan, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2), sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan analisis penelitian. Hasil analisis digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemilik bengkel sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan kepercayaan konsumen, serta meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Bengkel Sepeda Motor, Penelitian Kuantitatif.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bulloh Service Motorcycle Repair Shop in Aek Nangali Village, Batang Natal Subdistrict, Mandailing Natal Regency. This study employs a quantitative research method. Data are collected through questionnaires distributed to customers of Bulloh Service Motorcycle Repair Shop, supported by observations and documentation relevant to the research objectives. The data obtained are then analyzed using statistical methods, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests where required, simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination (R^2), in accordance with the research objectives and applicable analytical requirements. The results of the analysis are used to determine whether service quality has a statistically significant effect on customer satisfaction at Bulloh Service Motorcycle Repair Shop. This study is expected to provide benefits to the workshop owner by serving as a basis for evaluating and improving service quality, maintaining customer trust, and enhancing customer satisfaction with the services provided.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Motorcycle Repair Shop, Quantitative Research.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kita rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam tidak lupa kita panjatkan kehadiran Allah SWT serta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan kita umur yang panjang dan kesehatan bagi kita sehingga dapat merasakan nikmatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengangkat judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service Di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Bisnis Syariah.

Oleh karena itu, dengan saya menyampaikan ungkapan terima kasih pada Allah SWT dengan berkat dan rahmatnya maupun menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar. Dan saya juga berterima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed, selaku Ketua STAIN Mandailing Natal
2. Bapak Dr Muhamad Ikbal, M.Pd.I, selaku Wakil Ketua I
3. Ibu Dr. Irma Suryani Siregar, M.A, selaku Wakil Ketua II
4. Bapak Dr.Faisal Musa, S.Ag., M.Pd selaku Wakil Ketua III
5. Ibu Dr. Ade Khadijatul Z.Harahap, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
6. Bapak Jannus Tambunan, M.H.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
7. Ibu Sari Fitri, M.E selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Ibu Muhlisah Lubis, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, bantuan dan pembelajaran selama mengerjakan skripsi.
9. Bapak Muhammad Ardiansyah, M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, bantuan dan pembelajaran selama mengerjakan skripsi.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
11. Bapak / Ibu Staf Pegawai di Lingkungan STAIN MADINA yang telah membanu setiap urusan administrasi selama ini.
12. Kepada Pemilik Bengkel Sepeda Motor Bulloh yang telah memberi izin penelitian.

13. Kepada Kakak / Abang yang telah membantu perkuliahan saya dan bisa sampai ke jenjang ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat disusun sehingga membentuk skripsi yang seutuhnya dan yang bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca dalam meningkatkan mutu pendidikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

Panyabungan, 13 Juli 2026



ZAKARIA LUBIS

NIM.19090046



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	12
c. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	17
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
e. Indikator Kepuasan Konsumen	19
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	24
C. Kerangka Berpikir	26
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Sumber Data	28
E. Instrumen Pengumpulan Data	29
F. Skala Pengukuran	30
G. Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
1. Sejarah Singkat Perusahaan	33
2. Visi dan Misi Perusahaan	33
3. Struktur Organisasi Perusahaan	33
B. Hasil Penelitian	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Uji Reliabilitas Konsumen	36
3. Uji Asumsi Dasar	36
4. Pengujian Hipotesis	39
C. Pembahasan	41
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh	41
2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian yang Relevan	25
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	35
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	36
Tabel 4.3. Hasil Uji Reabilitas.....	36
Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.5. Hasil Uji Linearitas.....	38
Tabel 4.6. Hasil Uji Homogenitas.....	39
Tabel 4.7. Hasil uji Regresi Linear Sederhana	39
Tabel 4.8. Hasil Uji t.....	40
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bengkel Sepeda Motor Bulloh Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal	34
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah Maha Pengasih dan Maha Pemberi Rezeki, rezeki-Nya sangat luas. Setiap manusia diberikan rezeki oleh Allah, bukan hanya untuk kaum muslimin saja, tetapi bagi yang bekerja keras dan bersungguh-sungguh. Dalam memperoleh rezeki dan memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia wajib bekerja. Interaksi yang terjadi diantara manusia mempunyai implikasi yang bermacam-macam. Untuk itu pola dalam mempertahankan hidupnya, pada mulanya manusia memanfaatkan alam secara langsung. Sebagai makhluk sosial, manusia menerima dan memberikan andilnya kepada orang lain saling bermuamalah untuk mencapai hajat hidup dan mencapai kemajuan hidupnya (Ida Fitriana, 2024).

Pada saat sekarang ini ekonomi telah berkembang, seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini mengakibatkan kebutuhan manusia semakin komplit, sehingga manusia tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri. Manusia melakukan kegiatan tukar menukar barang. Manusia juga tidak bisa lagi sepenuhnya bergantung pada alam. Komoditas yang disediakan alam tidak bisa lagi diandalkan. Akhirnya muncullah berbagai model transaksi seperti yang dirasakan pada hari ini (Akhmad Mujahidin, 2024).

Islam adalah ajaran yang bertujuan membahagiakan manusia di dunia dan akhirat secara bersama-sama dan saling berkaitan (Abuddin Nata 2024). Salah satu usaha untuk membahagiakan manusia di dunia adalah dengan bekerja sehingga dapat meningkatkan perekonomian. Ekonomi Islam dibangun dengan tujuan berbakti kepada Allah, artinya aktivitas ekonomi yang dilakukan menjadi sarana kita untuk berbuat baik (jujur, adil dan bertanggungjawab) kepada sesama. (Ikit 2025) Pekerjaan

yang dilakukan tersebut haruslah pekerjaan yang halal agar aktivitas bekerja ini juga bernilai ibadah.

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin pesat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan (Widan Sulaksana, 2025). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Indra Wahyu Dianto, 2013). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumennya (Abdur Rohman, 2025).

Pelayanan terhadap konsumen merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian barang atau jasa. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh konsumen akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada konsumen secara lebih matang. (Roky Apriansyah, 2025)

Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga konsumen memberi barang lebih banyak. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap konsumen, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan konsumennya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau upah atau bahkan meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu

dapat mengakibatkan laba perusahaan atau toko menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan konsumen secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen. (Jakarta, Erlangga, 2024) Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen. (Freddy Rangkuti, 2025) Kepuasan konsumen memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan konsumen hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan.

Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumennya. Beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan konsumen adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian konsumen merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu dan mereka berhenti membeli. Masih tingginya tingkat keengganan konsumen untuk menyampaikan keluhan ini bisa disebabkan adanya kecendrungan enggan bertatap muka secara langsung dengan pihak pemilik usaha, kurangnya pengetahuan, pengalaman pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, nilai produk atau jasa yang dibeli relatif kecil dan rendahnya peluang keberhasilan dalam melakukan keluhan. Pelanggan yang menyampaikan keluhan pada perusahaan dan keluhan mereka di dengarkan oleh pihak perusahaan akan menceritakan perlakuan baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang. Tetapi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menggerutu kepada 10 orang.

Jika masing-masing orang tersebut masih memberitahu orang lain lagi, jumlah orang yang mendapat berita buruk itu akan berlipat ganda. Langkah bijaksana dalam menghadapi situasi ini adalah tidak panik, tidak buru-buru menanggapi, tidak menyepelekan, memposisikan sebagai pendengar yang

baik, serta segera mengambil tindakan yang benar dengan melakukan koordinasi terhadap pihak-pihak yang bersangkutan (Didin Fathinnuddin, 2024).

Adapun kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau konsumen. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. (Dewi Rani, h.2) Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal, Dwi Arani dan Febrina Rosinta, 2010. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan suatu usaha dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan konsumen memiliki peran sangat penting dalam sebuah usaha, mempertahankan konsumen sama halnya dengan meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dengan tujuan tercapainya harapan konsumen. Usaha yang mampu meningkatkan kepuasan pada konsumennya, biasanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pada usaha bengkel sepeda motor contohnya, seperti kecepatan pemilik atau anggota dalam menangani keluhan konsumen, kecepatan dalam memperbaiki, kesesuaian harga serta pelayanan yang ramah. Namun, yang sering dikeluhkan oleh konsumen adalah keterlambatan anggota dalam menangani keluhan konsumen. Yang dimana pekerja memberikan pelayanan yang kurang baik, terjadinya keterlambatan atau dalam kata lain pekerja suka mengulur waktu atau bertele-tele terhadap konsumen.

Sedangkan konsumen merasa puas apabila nilai produk atau jasa yang diberikan sebanding dengan kualitas.

Menurut Kotler et. Al, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginannya telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan diharapkan. (Kotler, 2021)

Menurut Swasta dan Handoko sebagaimana dikutip oleh Taufiqurrahman dan Wijayanto, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya. Secara teori, Indrasari. M. mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Indrasari, 2019). Kepuasan konsumen merupakan hal yang paling diutamakan dan perlu diprioritaskan khususnya bagi usaha bengkel sepeda motor bulloh service yang ada di desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal.

Salah satu bentuk pelayanan bengkel sepeda motor bulloh service di masyarakat adalah dengan memperbaiki kerusakan atau keluhan pemilik sepeda motor sesuai permintaan dengan tepat waktu, ramah kepada konsumen, atau beretika serta sopan santun agar konsumen merasa senang dan puas. Sebab, eksistensi dan kemampuan layanan yang baik akan berpengaruh atau berdampak positif terhadap usaha diantaranya perusahaan akan mendapatkan laba dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen sulit sekali diukur, karena para pakar pun tidak berhasil mengukur kepuasan total yang diciptakan oleh produk atau jasa tertentu atau oleh kegiatan pemasaran. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Rizki Wijaya tentang kepuasan konsumen menjelaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi tiga hal yaitu kualitas pelayanan, harga dan citra merk. Hasil penelitian menyatakan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara

persial maupun simultan. Namun, dalam penelitian ini difokuskan hanya pada kualitas pelayanan dan harga. (Rizki Wijaya, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pelanggan bengkel sepeda motor bulloh, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dari bengkel sepeda motor bulloh service cukup baik karena pekerja merespon konsumen dengan cepat, namun masih lambat dalam pelayanan oleh montir. (Anwar Haddad, 2024). Hasil wawancara dengan saudara Ali Imran menyatakan hal yang sama, saudara mengatakan bahwa kualitas pelayanan oleh montir cukup baik. (Ali Imran, 2024). Begitu juga dengan, saudara Dikki Dwi Azhari yang menyatakan hal yang sama bahwa kualitas pelayanan dari bengkel tersebut cukup baik. (Dikki Dwi Azhari, 2024)

Hal yang menarik dalam hal ini adalah konsumen pastinya mempunyai pertimbangan sebelum menggunakan jasa bengkel. Pertimbangan-pertimbangan tersebut antara lain adalah kualitas serta pelayanan. Kualitas sangat diperhatikan oleh para konsumen. Produk yang berkualitas berarti memiliki derajat keunggulan suatu produk barang (Arifin 2017, 19). Oleh sebab itu pengusaha harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan memanfaatkan keunggulan-keunggulan produk yang ditawarkan. Apabila pengusaha tidak memahami kebutuhan dan selera konsumen maka akan mengalami kegagalan dalam pemasaran jasanya.

Selain kualitas, pelayanan juga harus diperhatikan, hal ini untuk mempertahankan konsumen agar tidak pindah ke tempat lain. Ketika apa yang diinginkan oleh konsumen tidak terpenuhi atau tidak sesuai maka dapat dipastikan konsumen merasa tidak puas dan tidak ingin kembali lagi untuk menggunakan jasa ditawarkan. Pelayanan merupakan salah satu syarat kesuksesan dalam suatu bisnis. Seorang pelanggan dapat menjadi saluran pemasaran bagi suatu bisnis. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan suatu produk/jasa, sangat dimungkinkan pelanggan tersebut

“mempromosikan” secara sukarela produk/jasa itu kepada orang-orang disekitarnya (Nurul Huda, n.d., 139).

Pelayanan merupakan suatu komponen yang sangat perlu diperhatikan karena memiliki daya tarik tersendiri untuk mendatangkan pelanggan baru dan untuk mempertahankan pelanggan lama. Pengusaha harus mengerti apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen seperti kualitas yang baik serta pelayanan yang bagus dan maksimal sehingga dapat memberikan masukan penting bagi pengusaha untuk merancang strategi pemasaran agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Pengusaha harus memahami perilaku konsumen dalam memilih produk dan memahami dengan sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga dengan mengetahui adanya peluang pasar yang dapat dipenuhi oleh produk maka pengusaha dapat memenuhi selera konsumen yang berarti kepuasan bagi konsumen.

Bengkel sepeda motor Bulloh Service merupakan salah satu bengkel sepeda motor yang terletak di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal. Ramai bengkel ini dapat dilihat dari jumlah konsumen yang tidak pernah sepi memadati bengkel ini tiap harinya. Bahkan para konsumen datang dari berbagai desa yang ada di sekitar kecamatan Batang Natal. Pengelola Bengkel sepeda motor Bulloh Service berusaha untuk memberikan kualitas serta pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat permasalahan mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing**

Natal”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan bagian dari proses penelitian yang dapat dipahami upaya mendefinisikan problem serta membuat definisi tersebut menjadi lebih terukur sebagai suatu langkah awal penelitian.

Setelah menganalisis latar belakang masalah di atas, terdapat banyak faktor dan masalah yang erat hubungannya dengan kepuasan konsumen. Jadi latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Faktor kualitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel sepeda motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal
2. Faktor pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel sepeda motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal
3. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel sepeda motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal.

C. Pembatasan Masalah

Secara umum, pembatasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti yang disebabkan masalah yang terlalu luas atau lebar yang bisa mengakibatkan penelitian itu tidak fokus. Oleh karena itu, batasan diperlukan supaya penelitian bisa memberikan hasil yang tepat.

Yang dimana pembatasan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta membahas variabel y kepuasan konsumen terdiri dari faktor-faktor penampilan, minat untuk menggunakan produk, merekomendasikan untuk menggunakan produk, dan keyakinan.

D. Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang diambil dalam penelitian ini, yaitu Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Sepeda Motor Bulloh Service di Desa Aek Nangali Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Dengan begitu, kegunaan penelitian adalah manfaat hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

1. Bagi Pemilik Usaha (Bengkel)

Sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi pengembangan kualitas pelayanan pada bengkel sepeda motor bulloh service di desa Aek Nangali Kecamatan Bukit Malinang Kabupaten Mandailing Natal dan mempertahankan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkat dari waktu ke waktu.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Sebagai tinjauan terhadap kepuasan konsumen agar bisa dijadikan bahan kajian dan tolak ukur bagi semua, baik konsumen bengkel sepeda motor bulloh Service di Desa Aek Nangali

Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan terhadap penulisan maupun penelitian sejenis
- c. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta melatih dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari. Untuk mendorong rasa ingin tahu dan suka belajar.

3. Bagi Institusi (Perguruan Tinggi)

Penelitian sangat penting bagi perguruan tinggi. Pertama, mengembangkan materi pengajaran. Kedua, mendukung pengabdian masyarakat. Ketiga, meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

Melalui kegiatan penelitian terhadap beragam masalah yang berkembang di masyarakat dapat dihasilkan sebuah solusi maupun inovasi yang bisa memberikan manfaat secara langsung bagi masyarakat disekitarnya. Itu artinya, kegiatan penelitian dapat mendukung kegiatan pengabdian masyarakat bagi perguruan tinggi itu sendiri