



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN WAKTU TUNGGU Pengerjaan Unit *ENTRY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL RESMI
WULING SILIWANGI BEKASI**



IFNU SAPUTRA

NIM: 2105421113

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Resmi Wuling Siliwangi Bekasi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya ulasan negatif dari pelanggan terkait pelayanan teknisi dan lamanya waktu tunggu, yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan data dari 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai *original sample* 0,492 arah positif, nilai *t-statistic* sebesar $6,898 > 1,64$, dan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Begitu pula dengan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai dengan nilai *original sample* 0,496 arah positif, nilai *t-statistic* sebesar $6,969 > 1,64$, dan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 79,8% terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas teknisi, kecepatan pelayanan, serta efisiensi proses pengerjaan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan praktis bagi manajemen bengkel dalam meningkatkan layanan purna jual dan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan studi kepuasan pelanggan di sektor otomotif.

Kata kunci: bengkel resmi, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, PLS-SEM, waktu tunggu.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and unit entry processing time on customer satisfaction at the Official Wuling Workshop in Siliwangi Bekasi. The background of this research is based on the presence of negative customer reviews regarding technician service and long waiting times, which may affect customer satisfaction and loyalty. A quantitative method was employed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis technique, with data collected from 120 respondents. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with an original sample value of 0.492 (positive direction), a t-statistic of $6.898 > 1.64$, and a p-value of $0.000 < 0.05$. Similarly, unit entry processing time also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with an original sample value of 0.496 (positive direction), a t-statistic of $6.969 > 1.64$, and a p-value of $0.000 < 0.05$. Together, these two variables contribute 79.8% to customer satisfaction. These findings indicate the importance of improving technician quality, service speed, and processing efficiency to enhance customer satisfaction and loyalty. This study is expected to provide practical insights for workshop management in improving after-sales service and contribute theoretically to the development of customer satisfaction studies in the automotive sector.

Keywords: customer satisfaction, official workshop, PLS-SEM, service quality, waiting time.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Wuling Motors Indonesia merupakan hasil kerja sama antara General Motors dan dua perusahaan asal Tiongkok, yaitu SAIC serta Guangxi Automobile Group. Wuling mulai hadir di pasar Indonesia pada pertengahan tahun 2017. Dalam dunia otomotif, bengkel resmi berperan vital dalam menyediakan layanan purna jual yang berkualitas bagi para pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi dalam menggunakan layanan bengkel resmi adalah kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit *entry*. Pada penelitian ini, penulis memilih Bengkel Resmi Wuling Siliwangi sebagai objek penelitian karena berdasarkan Google Customer Review, masih terdapat pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanannya.

Masalah yang sering dikeluhkan yaitu teknisi yang kurang ahli sehingga menyebabkan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* menjadi lama. Teknisi memegang peran penting, karena teknisi yang menangani unit *entry* pelanggan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan saat melakukan perbaikan di bengkel tersebut. Di sisi lain, waktu tunggu pengerjaan unit *entry* juga menjadi aspek krusial. Pelanggan cenderung mengharapkan layanan yang cepat dan efisien tanpa mengurangi kualitas perbaikan.

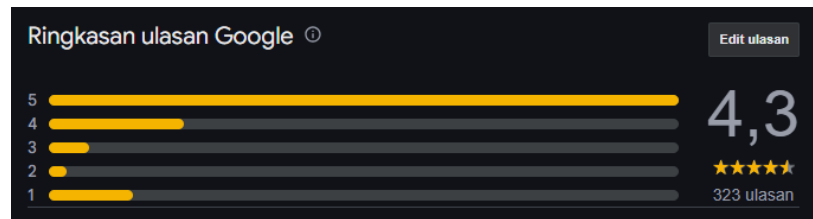
Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang terjual, perusahaan perlu meningkatkan layanan purna jual untuk memastikan kepuasan pelanggan. Google Customer Review dapat menjadi tolak ukur pelayanan bengkel tersebut. Melakukan evaluasi pada Google Customer Review merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bengkel kepada pelanggan. Ulasan dari pelanggan memberikan masukan berharga terkait pengalaman pelanggan, terutama dalam hal pengerjaan unit *entry*. Berikut ulasan Google Customer Review pelanggan Wuling Siliwangi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

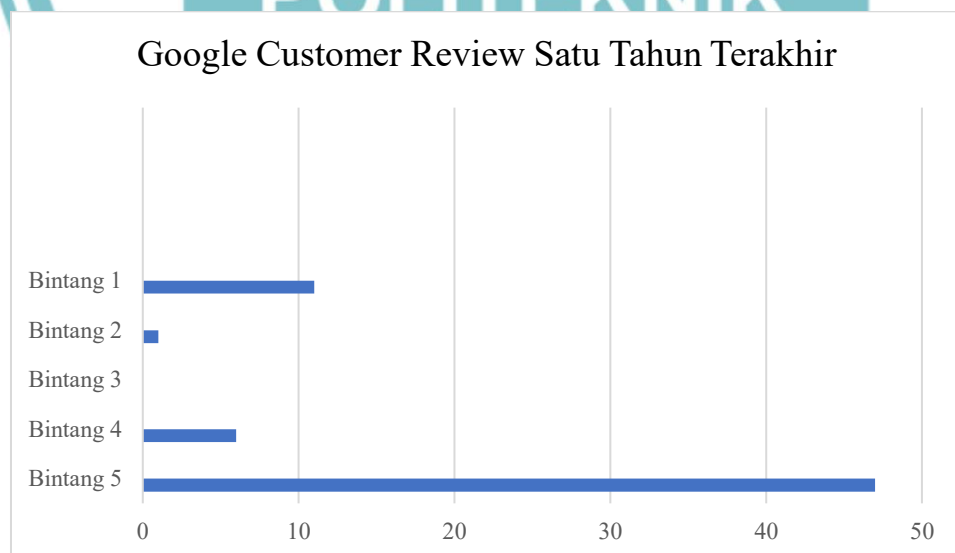


Gambar 1. 1 Ulasan Google Wuling Siliwangi Bekasi

Sumber: Google Customer Review Wuling Siliwangi Bekasi, 2025

Pada Gambar 1.1 ulasan google Wuling Siliwangi Bekasi berjumlah 323 ulasan dengan keseluruhan *rating* 4,3. Dalam dunia otomotif, kualitas layanan purna jual sangat berperan dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, terutama bagi pemilik mobil Wuling yang mengandalkan bengkel resmi untuk *service* dan perbaikan kendaraannya.

Memiliki *rating* 4,3 memang tergolong baik, namun dalam industri otomotif yang memiliki persaingan ketat, *rating* tersebut tetap dapat memengaruhi daya saing layanan purna jual dibandingkan dengan pesaing lainnya. Karena masih terdapat beberapa ulasan buruk yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan pelanggan lain yang ingin melakukan *service* di Wuling Siliwangi Bekasi. Berikut data Google Customer Review 1 tahun terakhir pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1. 2 Grafik Google Customer Review Satu Tahun Terakhir

Sumber: Data Diolah penulis, 2025

Data pada Gambar 1.2 menunjukkan jumlah 65 pelanggan yang melakukan Google Customer Review pada 1 tahun terakhir, 16,92% atau 11 pelanggan



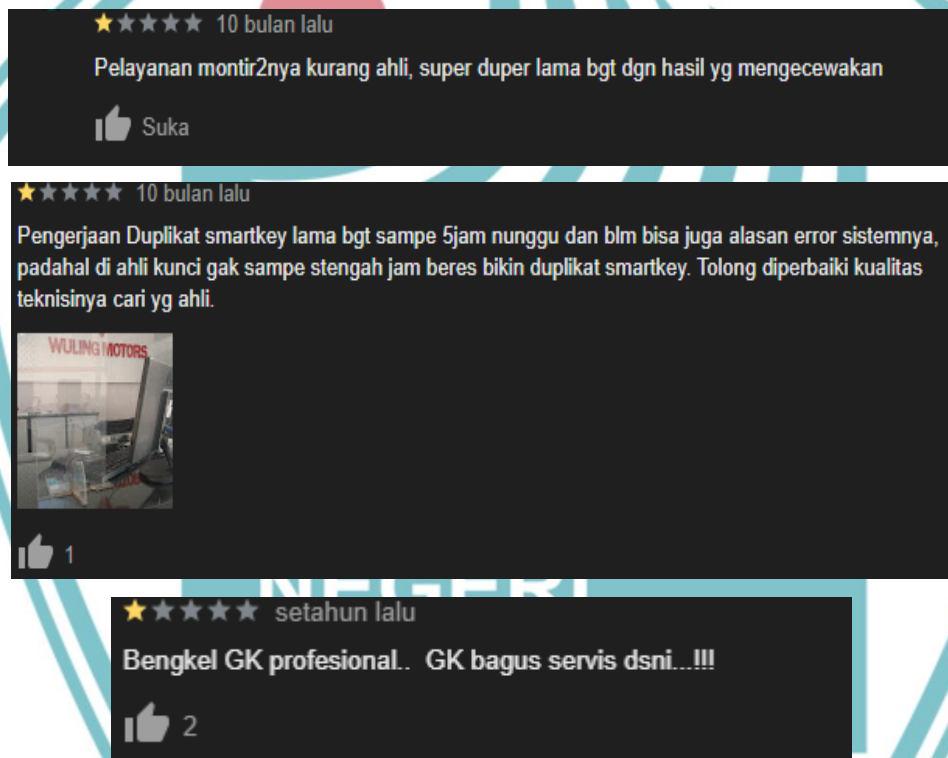
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberi ulasan buruk kepada bengkel resmi Wuling Siliwangi. Salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan yang memberikan ulasan negatif terhadap bengkel resmi Wuling Siliwangi adalah hasil pengerjaan unit *entry* oleh teknisi.

Pelayanan teknisi berperan penting pada layanan purna jual bengkel, Jika teknisi tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam menganalisis, memecahkan, dan memperbaiki kerusakan pada kendaraan, dapat menghambat pengerjaan unit *entry*. Berikut adalah beberapa ulasan buruk yang menyinggung karyawan purna jual Wuling Siliwangi pada satu tahun terakhir.



Gambar 1. 3 Ulasan Buruk Pelanggan Wuling Siliwangi

Sumber: Google Customer Review Wuling Siliwangi

Ulasan buruk pelanggan pada Gambar 1.3 jika kondisi ini terus berlanjut, pelanggan dapat kehilangan kepercayaan terhadap bengkel dan beralih ke tempat lain yang menawarkan layanan lebih cepat dan berkualitas. Dampaknya tidak hanya dirasakan individu. Secara menyeluruh dapat menurunkan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi reputasi serta daya saing bengkel di industri otomotif.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mengetahui kinerja teknisi merupakan aspek yang sangat penting, karena kualitas dan efisiensi kerja teknisi secara langsung memengaruhi waktu tunggu pelanggan. Semakin baik keterampilan dan kecepatan teknisi dalam menangani unit yang masuk, semakin singkat pula waktu tunggu pengerjaan mobil pelanggan.

Waktu tunggu pengerjaan di bengkel resmi dipengaruhi oleh jenis layanan yang dibutuhkan setiap kendaraan. Di Wuling Siliwangi, standar perawatan ditentukan berdasarkan jarak tempuh kendaraan, di mana setiap interval kilometer memiliki prosedur *service* yang berbeda, termasuk penggantian suku cadang sesuai kebutuhan. Jika selama pemeriksaan ditemukan kerusakan tambahan di luar *service* rutin, waktu pengerjaan dapat bertambah karena teknisi harus melakukan *diagnosis* lebih lanjut serta penggantian komponen yang diperlukan. Untuk memastikan proses *service* berjalan efisien dan transparan, Wuling Siliwangi menerapkan standar *lead time* pada setiap pengerjaan unit *entry*, yang disesuaikan dengan kilometer tempuh kendaraan serta tingkat kerusakan yang teridentifikasi. Berikut data *lead time* pengerjaan unit *entry* di Wuling Siliwangi.

Tabel 1. 1 Lead Time Pengerjaan Unit Entry Wuling Siliwangi Service 80.000 km Oktober, November, dan Desember 2024

Lead Time Pengerjaan Unit Entry Wuling Siliwangi Service 80.000 km Bulan Oktober, November, dan Desember 2024				
Bulan	Job Tipe	Kerja Teknisi *Menit	Standar Kerja Teknisi Service 80.000 km *Menit	Keterangan
Oktober	Service 80.000 KM	153	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	176	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	97	120	Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	123	120	Tidak Memenuhi Standart
November	Service 80.000 KM	109	120	Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	125	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	115	120	Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	137	120	Tidak Memenuhi Standart
Desember	Service 80.000 KM	152	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	118	120	Memenuhi Standart

Bersambung



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sambungan Tabel 1.1

Lead Time Pengerjaan Unit Entry Wuling Siliwangi Service 80.000 km Bulan Oktober, November, dan Desember 2024				
	Service 80.000 KM	155	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	114	120	Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	129	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	148	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	170	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	135	120	Tidak Memenuhi Standart
	Service 80.000 KM	114	120	Memenuhi Standart

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan waktu pengerjaan teknisi dalam layanan *service* 80.000 km di Wuling Siliwangi selama bulan Oktober, November, dan Desember 2024. Tabel ini menunjukkan bahwa beberapa teknisi masih gagal menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditetapkan, menunjukkan ketidakseimbangan dalam kualitas layanan, yang dapat menyebabkan pelanggan menunggu lebih lama.

Masalah ini sangat serius, karena ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak pada menurunnya loyalitas, yang berujung pada keputusan pelanggan untuk tidak kembali melakukan perbaikan di Bengkel Resmi Wuling Siliwangi. Selain itu, ulasan negatif di Google Customer Review juga dapat memengaruhi calon pelanggan yang berencana melakukan perbaikan, tetapi batal setelah membaca ulasan tersebut.

Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* terhadap kepuasan pelanggan di bengkel resmi Wuling Siliwangi. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah hanya dilakukan di bengkel resmi Wuling Siliwangi, Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* sebagai variabel independen, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, dan responden penelitian adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa perbaikan dan perawatan di Bengkel Resmi Wuling Siliwangi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini berfokus pada permasalahan utama terkait kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit entry di bengkel resmi Wuling Siliwangi. Aspek yang dikaji meliputi kualitas pelayanan dalam menangani unit *entry*, efisiensi waktu tunggu pengerjaan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Profesionalisme teknisi mencakup keterampilan, keahlian, dan ketepatan dalam melakukan perbaikan kendaraan. Sementara itu, efisiensi waktu tunggu mengacu pada kecepatan layanan tanpa mengorbankan kualitas hasil pengerjaan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas layanan bengkel, yang dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan pembatasan masalah yang disebutkan sebelumnya, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel resmi Wuling Siliwangi?
- b. Bagaimana pengaruh waktu tunggu pengerjaan unit *entry* terhadap kepuasan pelanggan di bengkel resmi Wuling Siliwangi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah disampaikan oleh penulis, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel resmi Wuling Siliwangi.
- b. Menganalisis seberapa besar pengaruh waktu tunggu pengerjaan unit *entry* terhadap kepuasan pelanggan di bengkel resmi Wuling Siliwangi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri otomotif, khususnya terkait kualitas pelayanan dan waktu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tunggu pengerjaan unit entry. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi bengkel Wuling Siliwangi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi waktu pengerjaan, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2) Bagi Manajemen Operasional

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pihak manajemen dalam menentukan strategi pelayanan dan pengelolaan waktu tunggu yang efektif guna menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

3) Bagi Pelanggan

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan waktu tunggu berdasarkan temuan penelitian ini, pelanggan akan mendapatkan manfaat berupa pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan profesional.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu pengerjaan unit *entry* di Wuling Siliwangi Bekasi. Berdasarkan hasil kuantitatif menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan data yang didapat dari 120 responden, Dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis *bootstrapping*, diperoleh nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,492 dengan arah positif, nilai *t-statistic* sebesar 6,898 yang lebih besar dari 1,64, serta *p-value* sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) diterima. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di bengkel akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dalam Ramadhan (2023), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara cepat. Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan sangat penting karena pelanggan memiliki ekspektasi tertentu. Jika pelayanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan cenderung menjadi loyal. Temuan ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zahara (2020), yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari pelayanan yang berkualitas akan mendorong loyalitas konsumen terhadap perusahaan.
- b. Waktu tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis *bootstrapping*, diperoleh nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,496 dengan arah positif, nilai *t-statistic* sebesar 6,969 yang lebih besar dari 1,64, serta *p-value* sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin singkat dan tepat waktu proses penyelesaian unit kendaraan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Ketepatan waktu pengerjaan menjadi salah satu aspek penting dalam layanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

purna jual di sektor otomotif. hasil ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh McGuire dkk., dalam Anatha (2015), yang menyatakan bahwa waktu merupakan sumber daya yang harus dimanfaatkan secara bijaksana. Ketika waktu konsumen dianggap semakin berharga, persepsi pelanggan terhadap layanan cenderung menjadi lebih kritis. Oleh karena itu, bengkel mobil dituntut untuk bekerja secara lebih efektif, mengingat waktu tunggu pelanggan memiliki nilai yang tinggi.

Kedua variabel pada penelitian ini, kualitas pelayanan dan waktu tunggu secara bersama-sama mampu menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 79,8%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam membentuk kepuasan pelanggan di Bengkel Resmi Wuling Siliwangi Bekasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan Wuling Siliwangi Bekasi

Kualitas pelayanan dan aspek kecepatan dalam mengerjakan unit *entry* sudah baik namun, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi yang diberikan, serta sikap ramah dan profesional dari teknisi maupun staf bengkel. Tujuannya adalah untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai, diprioritaskan, dan mendapatkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang responsif dan informatif akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap bengkel, sementara sikap ramah dan profesional akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan. Dengan pelayanan yang semakin berkualitas, loyalitas pelanggan dapat terjaga dan bahkan ditingkatkan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap citra perusahaan serta keberlanjutan usahanya. Selain itu Pelatihan teknis secara berkala bagi teknisi perlu dilaksanakan agar seluruh teknisi memiliki kompetensi yang merata dan dapat bekerja secara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

efektif serta efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

b. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan variabel independen yang terbatas, yaitu hanya mencakup kualitas pelayanan dan waktu tunggu sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, masih terdapat kemungkinan bahwa faktor lain juga turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup variabel yang diteliti, misalnya dengan menambahkan variabel seperti harga layanan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas bengkel, serta kenyamanan ruang tunggu pelanggan. Penambahan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menjadi dasar yang lebih kuat dalam perumusan strategi peningkatan layanan di sektor bengkel otomotif.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**