

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah factor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik. Pelayanan tidak bisa lepas dari suatu produk, baik pelayanan sebagai produk inti (jasa murni) maupun pelayanan sebagai pelengkap. Kualitas pelayanan merupakan factor yang sangat mendasar dan harus mampu memenuhi keinginan pengguna jasa, jasa, konsumen atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan ada beberapa factor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga pengguna jasa merasa puas. Berikut beberapa factor penentu kualitas pelayanan:

- a. Faktor kesadaran, yang merupakan suatu kesiapan dimana tidak ada pihak yang berperan tanpa adanya suatu paksaan atau pamrih dalam melakukan tugasnya.
- b. Faktor utama, yaitu terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan, pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
- c. Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
- d. Faktor sarana, merupakan faktor yang berhubungan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung.
- e. Faktor organisasi, terkait dengan segala prosedur, metode, untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan

Dalam prakteknya pelayanan seringkali berkaitan dengan kemudahan pada jasa sektor tertentu seperti sektor pengujian kendaraan bermotor (Nashar, 2020:11-12). Pelayanan yang diberikan suatu organisasi atau instansi tidak hanya untuk memenuhi harapan-harapan pengguna jasa dan memberikan kepuasan, akan tetapi selain pelayanan tersebut dapat memuaskan juga diupayakan untuk mempertahankan pengguna jasa agar tetap loyal menggunakan produk pelayanan yang ditawarkan organisasi atau institusi (Nashar, 2020:15).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis dan selalu berubah sesuai permintaan pelanggan. Namun, perusahaan juga sebetulnya harus memperhatikan aspek pelanggan yang selalu ingin perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Sehingga pelanggan bisa merasakan nilai dari layanan perusahaan dan akan lebih puas dengan apa yang mereka dapatkan (Prathama, Mauliddia, & Firdausi, 2021:554).

Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Hayat (2017) mengatakan: Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggungjawab serta kompeten.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan yaitu harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja perusahaan yang dirasakan pelanggan (*performance*). Kualitas pelayanan perusahaan dianggap baik dan memuaskan jika jasa perusahaan yang diterima

melampaui harapan pelanggan, jika jasa perusahaan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa perusahaan dipersepsikan buruk.

Menurut Tjiptono dalam Pramuditya kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat pula mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Pramuditya, 2021:11).

Terdapat beberapa dimensi dalam menentukan kualitas suatu layanan yakni sebagai berikut (Kotler dalam Pramuditya, 2021:12) :

- a. *Tangible* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi penampakan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. *Reability* (keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan keandalana pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. *Assurance* (jaminan) yatu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

2.1.2 Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu objek yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi

kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas disebut juga sebagai apapun yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan kepuasan. Karena suatu bentuk pelayanan tidak dapat dilihat secara kasat mata dan tidak dapat dirasakan, maka aspek bentuk fisik menjadi ukuran yang cukup krusial dan penting bagi suatu pelayanan (Prathama, Mauliddia, & Firdausi, 2021:556). Fasilitas menjadi salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia. Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harus dapat mengelola dengan baik sepanjang hidupnya, sehingga ia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018). Berikut merupakan indikator fasilitas menurut Relitania, 2017 yakni:

- a. Ruang *Lobby* yang nyaman, bersih dan rapi untuk dipakai

Lobby adalah ruang teras didekat pintu masuk bangunan (bioskop, gedung perkantoran, dan lainnya) yang biasanya dilengkapi dengan berbagai perangkat meja dan kursi, yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang tunggu. Kata lobi digunakan pada tahun 1640 yang berarti ruangan masuk yang besar dalam gedung umum. Dalam arsitektur berarti ruang peralihan. Lobi umumnya menghubungkan pintu masuk gedung bioskop, hotel atau apartemen, dengan ruang-ruang didalamnya. Fungsinya sebagai ruang tunggu atau tempat lalu lalang. Lobi bisa juga merupakan ruang peralihan yang terbuka untuk umum, dengan fungsi menghubungkan tempat-tempat pertemuan didalam bangunan tersebut (Rayawang, Honggowidjaja, & Basuki, 2017:593).

- b. Fasilitas *Waiting room* yang nyaman.

Ruang tunggu merupakan wadah manusia untuk melakukan aktivitas yang paling membosankan, yaitu menunggu. Kegiatan menunggu ini merupakan kegiatan harian semua orang di berbagai tempat. Dimulai dari menunggu datangnya angkutan kota di halte, menunggu teman di pusat perbelanjaan, sampai menunggu istri memeriksakan diri ke dokter kandungan. Kegiatan ini sayangnya tidak

dapat dihindari, telah secara tidak sadar kita terima sebagai kondisi yang tidak menyenangkan tapi perlu untuk dilakukan (Nada, 2017:243).

Pada saat kita sedang menunggu, waktu terasa berjalan dengan begitu lambat. Pada saat kondisi tubuh sehat sekalipun kita tetap merasa terganggu dengan aktivitas menunggu ini. Ketika kondisi tubuh menurun, maka kegiatan ini akan meningkat dari hanya gangguan kecil menjadi aktivitas yang memperburuk kondisi kita, baik secara fisik maupun psikologis. Untuk memperbaiki keadaan, pada saat kita menunggu dengan penuh ketidakpastian, ada baiknya kondisi menunggu ini diisi dengan suatu aktivitas yang dapat mengalihkan pikiran. Sehingga waktu yang dihabiskan untuk menunggu dapat dilewati dengan lebih menyenangkan. Untuk memberikan kenyamanan saat menunggu maka terdapat faktor yang harus dipenuhi. Salah satu faktor yang harus dipenuhi yakni faktor pengguna. Faktor tersebut sangat penting sebagai orang yang menggunakan wadah ruang tunggu tersebut. Pembagian yang paling mendasar adalah antara pengguna dewasa dengan pengguna anak-anak. Dari situ dapat dibagi lagi menjadi banyak kategori, ruang tunggu yang digunakan untuk penderita sakit ringan tentu saja berbeda dengan ruang tunggu untuk ibu hamil misalnya, atau perlu juga dibedakan antara ruang tunggu anak-anak normal dengan anak penderita (*mental disorder*).

Menurut buku *Planning office space* dalam (Nada, 2017:243-244) terdapat beberapa kebutuhan dasar seseorang pada saat menunggu, yakni antara lain:

- a. *Space* (ruang)
- b. *Light and view* (pencahayaan dan pemandangan)
- c. *Air and temperature* (udara dan temperatur)
- d. *Sound* (Bunyi-bunyian)
- e. *Furniture and equipment* (perabot dan peralatan)

f. *Ergonomics* (ergonomis)

Selain sebagai tempat menunggu, ruang tunggu juga merupakan “perkenalan” pertama antara pasien dengan dokternya. Kesan pertama dan *image* tentang dokter dapat tercermin pada ruang tunggu. Ruang tunggu dengan perabot yang kuno dan tirai yang memudar bisa jadi mencerminkan kondisi dokter yang amat sangat sibuk atau kurangnya perhatian dokter terhadap kenyamanan pasiennya secara keseluruhan (Nada, 2017:241).

c. Tersedianya tempat parkir yang memadai

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor: 272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir menyatakan bahwa parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada kurun waktu. Kawasan parkir adalah kawasan atau areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk. Fasilitas parkir bertujuan memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu lintas sedangkan jenis fasilitas parkir adalah parkir dibadan jalan (*on street parking*) dan parkir di luar badan jalan (*off street parking*).

Untuk menjamin agar pelataran tetap parkir dalam kondisi baik, pemeliharaan dilakukan dengan beberapa cara yakni:

- 1) Sekurang kurangnya setiap pagi hari pelataran parkir dibersihkan agar bebas dari sampah dan air yang bergenang
- 2) Pelataran parkir yang sudah berlubang lubang atau rusak ditambah atau diperbaiki
- 3) Secara rutin pada saat tertentu, pelapis (*overlay*) pada perkerasan pelataran parkir perlu dilakukan.

Pada fasilitas parkir di badan jalan, penambalan atau pelapisan (*overlay*) dilakukan sesuai dengan jalan oleh instansi pembina jalan. Berdasarkan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir pada Pasal 16 ayat 2 menyatakan bahwa fasilitas parkir harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) terletak pada lintasan terdekat menuju bangunan/ fasilitas yang dituju dan/ atau pintu parkir utama,
- 2) mempunyai cukup ruang bebas bagi pengguna kursi roda dan mempermudah masuk dan keluar kursi roda dari kendaraan,
- 3) disediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas, dan
- 4) parkir khusus ditandai dengan simbol tanda parkir.

2.1.3 Lokasi

Menurut Peter dan Oson dalam Sari lokasi adalah tempat berdirinya perusahaan atau tempat usaha. Tempat yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen, dan mencangkup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen (Sari, 2018:56). Pemilihan tempat atau lokasi suatu perusahaan atau usaha memerlukan beberapa pertimbangan yang cermat terhadap beberapa factor berikut ini:

- a. Akses, lokasi yang baik memang dapat menciptakan kepuasan pengguna jasa. Aksesibilitas merupakan suatu kemudahan dimana konsumen dapat keluar masuk dari tempat usaha tersebut. Lokasi yang dilalui mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum.
- b. Visibilitas, mengacu kepada kemampuan pelanggan untuk melihat dan memasuki tempat usaha, lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal. Dimulai dengan tempat parkir, posisi letak, area dan kawasan industry, lingkungan perumahan atau perkotaan sampai dengan kemudahan dilihat secara fisik bangunan mudah dikenali.

- c. Lalu lintas (*traffic*), daya tarik suatu lokasi yang memiliki arus lalu lintas yang baik tergantung daripada keseimbangan lalu lintas daerah tersebut. Dua pertimbangan utama sebagai berikut:
 - 1. Banyaknya orang yang berlalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*.
 - 2. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi penghambat, hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun empat.
- e. Ekspansi, yaitu tersedianya tempat yang luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
- f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- g. Kompetisi lokasi dipilih oleh perusahaan hendaknya memperlihatkan keadaan lokasi sekitar tempat yang dipilih. Seperti lokasi para pesaing, dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu pertimbangan apakah lokasi tersebut telah terdapat banyak usaha yang menawarkan produk/jasa yang sama dengan apa yang kita tawarkan.
- h. Peraturan pemerintah, lokasi yang dipilih hendaknya merujuk kepada peraturan pemerintah yang mengatur tentang lokasi sebuah usaha.

Dari beberapa uraian penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tempat atau lokasi suatu perusahaan merupakan salah satu elemen penting untuk menarik minat konsumen/masyarakat/pengguna jasa untuk membeli/merasakan produk atau jasa yang ditawarkan (Sari, 2018:57-59).

Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan dengan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama dan sama-sama memiliki manajemen yang bagus. Penelitian Meutia dan Andiny (2019) menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya lokasi

merupakan faktor yang sangat penting. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama, dan sama-sama punya manajemen yang bagus (Noviasari, dkk, 2020:34).

Lokasi merupakan unsur bauran pemasaran yang biasa disebut dengan *place* atau *distribution*. *Place* atau *distribution* meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Menurut Tjiptono dalam Permatasari distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat, dan saat dibutuhkan). Distribusi barang dibedakan antara saluran untuk memindahkan hak kepemilikan barang dan saluran untuk memindahkan barang secara fisik. Jika yang pertama berhubungan dengan saluran distribusi (*channel of distribution*), maka yang kedua merupakan kegiatan-kegiatan yang disebut distribusi fisik (*physical distribution*) (Permatasari, 2020:103).

Menurut Tjiptono (2008:41) dalam Milasari dkk, (2019:4) untuk mengukur lokasi dapat menggunakan indikator:

- a. Akses, mengacu kepada kemudahan mengunjungi lokasi perusahaan
- b. Visibilitas, mengacu kepada jarak konsumen mengunjungi perusahaan
- c. Tempat parkir, tersedianya tempat parkir kendaraan yang nyaman
- d. Ekspansi merupakan adanya perluasan usaha dari perusahaan dengan membuka cabang
- e. Lingkungan merupakan kondisi atau keadaan dari lingkungan sekitar perusahaan

2.1.4 Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan menurut Philip Kotler dalam (Nashar 2020) merupakan suatu tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja suatu produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Egel dalam (Nashar 2020), kepuasan

pelanggan atau pengguna jasa merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melebihi dari harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak sebanding dengan harapan pelanggan. Dari definisi tersebut terdapat kesamaan yakni menyangkut komponen kepuasan masyarakat (harapan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh masyarakat). Jadi, jika jasa pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya apabila jasa layanan yang dibutuhkan kualitasnya jauh dibawah dari apa yang diharapkan masyarakat maka akan timbul rasa kecewa. Bila kenikmatan yang diperoleh masyarakat melebihi harapannya (Nashar,2020:40).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan/masyarakat merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan/masyarakat akan puas. Sedangkan bila melebihi harapan, pelanggan/masyarakat akan sangat puas. Harapan pelanggan dan masyarakat dapat dibentuk oleh pelanggan/masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya tentang pelayanan serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan/masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi baik pemerintah (birokrasi) ataupun perusahaan swasta dan atau pribadi (Nashar, 2020:25).

Menurut Irawan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pramuditya, Pekik Yudawan, 2021:9-10) terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau pengguna jasa, yakni sebagai berikut:

- a. Kualitas produk (*product quality*)
Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Jika pengguna jasa merasa puas, maka produk tersebut dikatakan berkualitas.
- b. Kualita pelayanan (*service quality*)
Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitiitas pelayanan merupakan factor yang mempunyai banyak dimensi. Jika dimensi pelayanan terpenuhi maka pengguna jasa akan merasa puas.
- c. Harga produk (*price*)
Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga produk murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- d. *Emotional Factor*
Pelanggan akan merasa puas atau bangga karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan
Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

2.1.5 Tinjauan Umum Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Pasal 49 ayat (2) UU Nomor 22 Tahun 2009 “Pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: uji tipe dan uji berkala”. Pasal 50 ayat (1) UU No 22 Tahun 2009 “Uji tipe sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) huruf a wajib dilakukan bagi setiap Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan, yang diimpor, dibuat dan/atau dirakit di dalam negeri, serta modifikasi Kendaraan Bermotor yang menyebabkan perubahan tipe”. Pasal 50 ayat (2) UU No 22 Tahun 2009 “Uji tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a) pengujian fisik untuk pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan yang dilakukan terhadap landasan Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Bermotor dalam keadaan lengkap; dan b) penelitian rancang bangun dan rekayasa Kendaraan

Bermotor yang dilakukan terhadap rumah-rumah, bak muatan, kereta gandengan, kereta tempelan, dan Kendaraan Bermotor yang dimodifikasi tipenya.

Pengujian kendaraan bermotor disebut juga uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan bahwa : “Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan secara berkala enam bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum”. Kewajiban pemilik untuk mendaftarkan kendaraan bermotornya, dalam rangka mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan bermotor yang dioperasikan di Indonesia, mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan, serta dalam rangka perencanaan, rekayasa, dan manajemen lalu lintas dan angkutan jalan dan memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan pemeriksaan dijalankan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji. Sasaran pengujian kendaraan bermotor meliputi kegiatan memeriksa, menguji, mencoba dan meneliti diarahkan kepada setiap kendaraan bermotor wajib uji secara keseluruhan pada bagian-bagian kendaraan secara fungsional dalam sistem komponen serta dimensi teknisnya baik maupun berdasarkan persyaratan teknis yang objektif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki hubungan terkait pada penelitian terdahulu sebelumnya. Perbedaannya terlihat pada permasalahan yang di angkat dan

metodologi yang di gunakan. Penelitian yang relevan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

2.2.1 Jurnal Rujukan Arif Kurniawan

Pada tabel dibawah ini dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 2. 1

Rujukan penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan

Judul Penelitian	Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya
Penulis, Tahun & jurnal	Arif Kurniawan, Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2014
Metode Analisis	Penelitian ekspanatif survey yang menggunakan regresi linier sederhana sebagai teknik analisis data.
Variabel & Indikator Yang Diteliti	- Kualitas pelayanan - Kepuasan pelanggan
Hasil Penelitian	- Ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis penelitian yang menduga semakin tinggi tingkat persepsi pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, dapat diterima dan terbukti kebenarannya. - Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (R)

	<p>yang diperoleh sebesar 0,690 menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor di UPTD Wiyung Kota Surabaya tergolong cukup kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,476 menunjukkan bahwa kemampuan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi perubahan kepuasan masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor di UPTD Wiyung Kota Surabaya adalah sebesar 47,6% dan sisanya 52,4% dijelaskan oleh faktor lain. Faktor lain tersebut bermacam-macam seperti kinerja organisasi, ketahanan, customer service, biaya, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana, training, dan lain sebagainya.</p>
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal Rujukan Arif Kurniawan (2014)

2.2.2 Jurnal Rujukan Meka Fadlalul Akbar dan Moch Mustam

Pada tabel dibawah ini dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 2. 2

Rujukan penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan

Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kudus
------------------	--

Penulis, Tahun & jurnal	Meka Fadlalul Akbar dan Moch Mustam
Metode Analisis	Deskriptif, Sampling incidental
Variabel & Indikator Yang Diteliti	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan - Faktor-faktor yang menghambat pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
Hasil Penelitian	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishubkominfo Kabupaten Kudus termasuk pada kategori memuaskan namun ditemukan beberapa unsur yang belum memuaskan. Unsur kualitas pelayanan yang memuaskan yakni Kemudahan Prosedur, Beban Persyaratan, Penampilan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan dalam Pelayanan, Kecanggihan teknologi peralatan pelayanan. Sedangkan unsur kualitas pelayanan yang belum memuaskan meliputi Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan .</p>
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal Rujukan Meka Fadlalul Akbar dan Moch Mustam

2.2.3 Jurnal Rujukan Ananta Prathama, Ayunda Nabila Mauiddia, Daniar Seri Firdausi

Pada tabel dibawah ini dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel fasilitas.

Tabel 2. 3

Rujukan penelitian untuk variabel Fasilitas

Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Layanan dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero)).
Penulis, Tahun & jurnal	Ananta Prathama, Ayunda Nabila Mauiddia, Daniar Seri Firdausi, Journal Publicuho, ISSN: 2621-1351 Volume 4 No.2 (Mai-Juli) 2021.
Metode Analisis	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda
Variabel & Indikator Yang Diteliti	- Kualitas Pelayanan - Penyediaan Fasilitas
Hasil Penelitian	a. Hasil pengujian menyatakan bahwa H1 (kualitas pelayanan) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun memiliki arah pengaruh positif yang ditunjukkan oleh nilai beta sebesar 0.075. hal tersebut menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat dan sebaliknya. b. Hasil pengujian variabel kedua yakni penyediaan fasilitas memiliki hubungan

	signifikan parsial terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel hasil uji t dengan nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel, dan diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,005 yang artinya H2 diterima.
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel fasilitas dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel fasilitas pada penelitian ini.

Sumber : Jurnal Rujukan Ananta Prathama, Ayunda Nabila Mauiddia, Daniar Seri Firdausi (2021).

2.2.4 Jurnal Rujukan Arif Fakhruddin

Pada tabel dibawah ini dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel lokasi.

Tabel 2. 4

Jurnal Rujukan penelitian untuk Variabel Lokasi

Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negoro Jember
Penulis, Tahun & jurnal	Arif Fakhruddin, Jurnal Manajemen dan Keuangan Volume. 10 No. 1 Mei 2021 P-ISSN: 2252-844X E-ISSN: 2615-1316.
Metode Analisis	Penelitian kuantitatif dengan metode survey. Pengambilan sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i> dan menggunakan analisis regresi linier berganda.

<p>Variabel & Indikator Yang Diteliti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan (indikator: <i>tangible, realibility, esponsiveness, assurance, empathy</i>) - Fasilitas (indikator: perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya, pesan-pesan grafis, unsur pendukung) - Kepuasan pengguna jasa (penyediaan layanan yang baik, cepat menyelesaikan pekerjaan, mampu mengetahui harapan dan dapat menduga hal yang harus dilakukan secara cepat, mampu memberikan perhatian)
<p>Hasil Penelitian</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan memiliki t-hitung sebesar 2,785 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 1,98 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. - Berdasarkan hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa t-hitung variabel fasilitas sebesar 2,688 dengan nilai signifikansi sebesar 0.009. Hasil tersebut membuktikan bahwa variabel fasilitas memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember.
<p>Hubungan Dengan Penelitian ini</p>	<p>Variabel fasilitas dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel fasilitas pada penelitian ini.</p>

Sumber : Jurnal Rujukan Arif Fakhruddin (2021)

2.2.5 Jurnal Desrianto dan Sri Afridola

Pada tabel dibawah ini dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan konsumen.

Tabel 2. 5

Jurnal Rujukan penelitian untuk variabel Kepuasan Konsumen

Judul Penelitian	Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Coffe Town Bakery di Kota Batam
Penulis, Tahun & jurnal	Desrianto dan Sri Afridola, Jurnal EMBA, Volume 8 Nomor. 1 Februari 2020 ISSN: 2303-1174
Metode Analisis	Menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda
Variabel & Indikator Yang Diteliti	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel lokasi - Variable pelayanan - Variabel kepuasan konsumen
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Lokasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.337 ini berarti jika variabel bebas lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 point atau 1% variabel X1 akan menaikkan nilai Y sebesar 0.337. Koefisien variabel Lokasi bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X1 dengan Y. Artinya semakin meningkat nilai Lokasi, maka akan menaikkan nilai Kepuasan Konsumen. - Variabel Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,163 ini berarti jika variabel bebas lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 point atau 1% variabel

	X2 akan menaikkan nilai Y sebesar 0,163. Koefisien variabel Pelayanan bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X2 dengan Y. Artinya semakin meningkat nilai Pelayanan, maka akan menaikkan nilai Kepuasan Konsumen.
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel lokasi dalam penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel lokasi pada penelitian ini.

Sumber: Jurnal Rujukan Desrianto dan Sri Afridola

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2018). Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji empiris.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

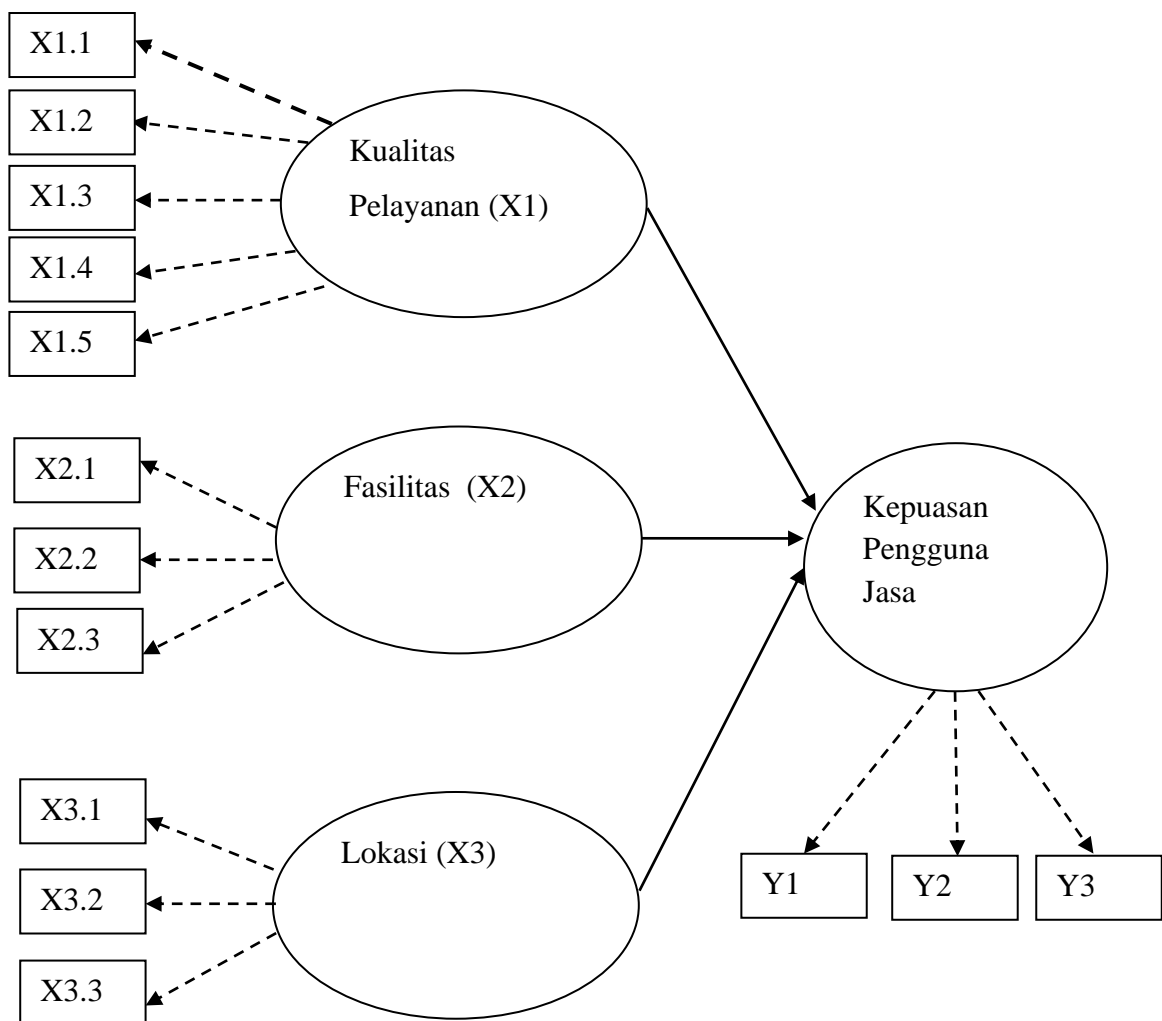
H1: Diduga faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

H2: Diduga faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

H3: Diduga faktor lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor


2.4 Kerangka Pemikiran


Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Kerangka Pemikiran

Keterangan Kerangka Pemikiran :

 : indikator = - - - - - ➔ pengaruh indicator terhadap variabel

 : variabel = ————— ➔ pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

H : hipotesis

Variabel dan indikator dalam penelitian ini meliputi:

- Indikator variabel independen (X1) Pelayanan menurut (Parasurahman)
 - X1. 1 : Berwujud (*tangible*)
 - X1. 2 : Keandalan (*realibility*)
 - X1. 3 : Ketanggapan (*responsiviness*)
 - X1. 4 : Jaminan (*assurance*)
 - X1. 5 : Empati (*empathy*)
- Indikator variabel independen (X2) Fasilitas menurut Reitania, 2017)
 - X2. 1 : Ruang lobby
 - X2. 2 : Faslitas waiting room
 - X2. 3 : Tersediaya tempat parkir
- Indikator variable independen (X3) Lokasi menurut (Tjiptono, 2007)
 - X3. 1 : Visibiitas
 - X3. 2 : Lalu lintas
 - X3. 3 : Akses
- Indikator variabel dependen (Y) Kepuasan Konsumen menurut Irawan dalam Arianto dan Muhamad (Sianipar, Gloria J.M, 2019).
 - Y1 : Kepuasan jasa secara menyeluruh
 - Y2 : Merekomendasi kepada phak lain
 - Y3 : Akan menggunakan jasa kembali

2.5 Diagram Alur Penelitian

Gambar 2. 2
Diagram Alur Penelitian

