

Pengaruh Pelayanan Prima, Harga Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor Di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo

Gadis Alifia¹; M. Syarif Hidayatullah Elmas²; Hermanto Hermanto³
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Panca Marga Probolinggo
Email: alifiagadis1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo (3) Untuk mengetahui pengaruh variabel yang lebih dominan antara pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang lebih dari 2 kali melakukan servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo bulan januari sampai maret 2019 yang berjumlah 50 pelanggan dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 50 pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo, dengan teknik sampling yaitu *non-probability sampling* yaitu sampling kuota. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan hubungan kausal, variabel yang digunakan meliputi pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 0,727 + 0,790 X_1 + 0,606 X_2 + 0,435 X_3$ dan hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 2,011$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 5,662$, $X_2 = 5,123$, $X_3 = 3,148$ dengan nilai Sig ketiga variabel $< 0,05$ membuktikan bahwa pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar $179,211 > F_{tabel} 2,81$ dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar $0,000^p$ membuktikan bahwa pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Harga, Fasilitas Ruang Tunggu dan Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This research was conducted at Dealer Kartika 3, Probolinggo Regency with the objectives of the research to be achieved are (1) To determine the significant effect of excellent service, price and waiting room facilities on customer satisfaction of motorbike service services at Dealer Kartika 3, Probolinggo Regency (2) To determine the significant effect excellent service, prices and waiting room facilities on customer satisfaction of motorbike service services at Kartika Dealer 3, Probolinggo Regency (3) To determine the effect of the more dominant variables between excellent service, price and waiting room facilities that affect customer satisfaction of motorbike service services at Kartika Dealers 3 Probolinggo Regency

The population of this research is customers who service motorbikes more than 2 times at Yamaha Kartika 3 Dealer, Probolinggo Regency from January to March 2019, amounting to 50 customers with a sample taken of 50 motorbike service customers at Yamaha Kartika 3 Dealer, Probolinggo Regency, with techniques sampling, namely non-probability sampling, namely sampling quotas. The type of research used in this research is quantitative research with a causal relationship, the variables used include excellent service, price and waiting room facilities on customer satisfaction. The method of data analysis from the results of this research is descriptive quantitative method using statistics in the form of data quality tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing.

The results are indicated by the regression equation $Y = 0.727 + 0.790 X_1 + 0.606 X_2 + 0.435 X_3$ and the results of the partial hypothesis test $t_{table} = 2.011$ and the t value of $X_1 = 5.662$, $X_2 = 5.123$, $X_3 = 3.148$ with the Sig value of the three variables $< 0, 05$ proves that excellent service, prices and waiting room facilities partially affect customer satisfaction. The results of the simultaneous hypothesis test F

count of 179.211 > F table 2.81 with a significance value (Sig) of 0.000b proves that excellent service, price and waiting room facilities simultaneously affect customer satisfaction. The result of the dominant hypothesis test shows that the X1 variable has a t value greater than the other independent variables.

Keywords: *Excellent Service, Prices, Waiting Room Facilities and Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sepeda motor menjadi modal transportasi yang paling favorit digunakan oleh masyarakat. Terpilihnya sepeda motor sebagai sarana transportasi yang paling favorit disebabkan karena keunggulan sepeda motor itu sendiri dalam hal biaya perawatan, biaya bahan bakar, efektivitas waktu perjalanan, kenyamanan serta kemampuannya.

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima atau dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Menurut Manap dalam Arifin, dkk. (2017). "produk ialah seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak terwujud, termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik pabrik, nama baik toko yang menjual, dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer, yang diterima oleh pembeli guna memuaskan keinginannya. Dengan perkataan lain pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang diberikan adalah baik dan memuaskan, menurut Tjiptono & Day dalam (Hermanto, 2019) Kepuasan pelanggan adalah evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan dipersepsikan setelah pemerolehan layanan. Perusahaan harus memperhatikan mutu dari jasa dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaannya. Dalam hal ini perusahaan tentunya berupaya untuk memberikan jasa atau pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa produk barang atau jasa (Daryanto & Ismanto, 2014:1).

Selain kualitas pelayanan atau harga yang diinginkan konsumen, faktor fasilitas ruang tunggu juga menjadi salah satu pertimbangan bagi para pelanggan yang ingin melakukan perawatan pada sepeda motor yang dimilikinya. Fasilitas juga merupakan hal yang diperhatikan oleh pelanggan, kelengkapan alat servis dan desain yang menarik akan membuat pelanggan merasa puas. Tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan adanya televisi, toilet, serta koran untuk menemani pelanggan agar tidak merasa bosan saat menunggu motor yang sedang di servis.

Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan sudah dilakukan oleh banyak peneliti. Diantaranya :

1. Setyawati, W. A; Rifa'i, M & Sasmito, C. (2018). melakukan penelitian skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Intitusi Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kota Madiun". Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari hasil persamaan regresi linier berganda, dapat diketahui koefisien konstanta pada regresi sebesar -1,939. Koefisien konstanta yang bernilai negative ini menandakan bahwa apabila tidak terdapat variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan 1,939 atau dengan kata lain dapat diartika bahwa nilai 1,939 adalah nilai ketika variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi konstan.
2. Debora, S; Yuni Candra, Y & Nurlina. (2016). melakukan penelitian skripsi yang berjudul " Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja

Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Serai Kecamatan Koto Tengah Padang)”. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari hasil koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,221. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima dan profesionalisme kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 22,1% sedangkan sisanya sebesar 77,9% di pengaruhi factor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat diketahui bahwa rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Adakah pengaruh variabel pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo?
- b. Adakah pengaruh variabel harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo?
- c. Adakah pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo?
- d. Adakah pengaruh antara variabel pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo?
- e. Dari variabel pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu manakah yang mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo?

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh variabel pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.
- b. Untuk menganalisis pengaruh variabel harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.
- c. Untuk menganalisis pengaruh variabel fasilitas ruang tunggu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.
- d. Untuk menganalisis pengaruh antara variabel pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.
- e. Untuk menganalisis pengaruh variabel yang lebih dominan antara pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Hubungan Kausal. Penelitian hubungan kausal menurut Sugiyono (2015:37) adalah “Hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)”. digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima, harga, fasilitas serta kepuasan pelanggan dan besar pengaruhnya baik secara simultan maupun parsial. Menurut Sugiyono (2015:7) “Metode kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”.

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pelanggan yang lebih dari 2 kali melakukan servis motor pada bulan sebelumnya di Dealer Yamaha. Kartika 3 Kabupaten Probolinggo bulan Maret 2019 berjumlah 50 pelanggan

Sampel yang diambil adalah pelanggan yang lebih dari 2 kali melakukan servis sepeda motor pada bulan sebelumnya di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo yaitu sebanyak 50 pelanggan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif.

Hasil penghitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisa statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 19 untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian, dengan melakukan uji data sebagai berikut: Uji kualitas data, Uji asumsi klasik, dan Analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Konsumen Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo terkait variabel Pelayanan Prima, Harga dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor Yamaha. Data sekunder diperoleh dengan menghitung jumlah pelanggan yang sudah melakukan servis sepeda motor lebih dari 2 kali di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo selama bulan Maret.

Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* bantuan program SPSS 21. Menurut Gozhali dalam Sujarweni (2015: 158) suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

a. Uji Reliabilitas

Tabel 15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan Prima	0,789	Reliabel
Harga	0,756	Reliabel
Fasilitas Ruang Tunggu	0,789	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,761	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas, diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Menurut Sujarweni jika VIF yang dihasilkan diantara

1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 16
Coefficients^a

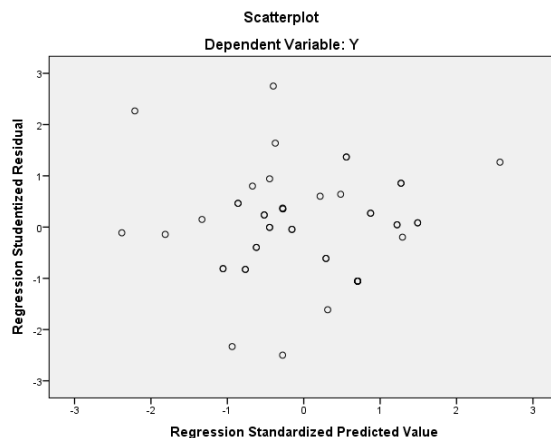
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
pelayanan prima	.137	7.313
harga	.169	5.906
Fasilitas ruang tunggu	.132	7.557

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan
Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) ketiga variabel independen diantara 1-10 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini.



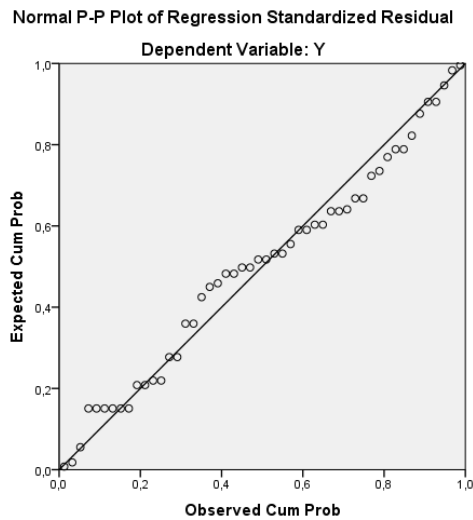
Gambar 2 : *Scatterplot Regression Standardized Residual*

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan gambar di atas, dapat terlihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Hal ini menunjukkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji analisis grafik. Hasil pengujian uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3: Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan gambar di atas, dapat terlihat bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

e. Koefisien Determinasi (R²)

Determinasi menunjukkan besarnya pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat yang diperoleh dari nilai R Square berikut ini.

Tabel 19
Data Analisis Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,921	,916	1,076

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu, Harga, Pelayanan Prima

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Koefisien determinasi dihitung dengan $0,921 \times 100\% = 92,1\%$ yang berarti bahwa kepuasan pelanggan sebesar 92,1% dipengaruhi oleh pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu. Sedangkan sisanya 7,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti saat ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel pelayanan prima diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,662 dan t_{tabel} 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,662 > 2,011$), signifikansi lebih

kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.” terbukti.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel harga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,123 dan t_{tabel} 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,123 > 2,011$), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “ harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.” terbukti.

3. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel fasilitas ruang tunggu diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,148 dan t_{tabel} 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,003 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,148 > 2,011$), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa “ fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.” terbukti.

4. Pengaruh Pelayanan Prima, Harga dan Fasilitas Ruang Tunggu Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 179,211 dan F_{tabel} sebesar 2,81 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($179,211 > 2,81$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo”. maka hipotesis yang menyatakan bahwa “pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo” terbukti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan Pelayanan Prima, Harga dan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo. Sehingga manager Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo tetap memperhatikan dan meningkatkan pengaruh pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu seperti memeberikan harga diskon, menambahkan fasilitas seperti televisi atau fasilitas lainnya yang bisa membuat pelanggan merasa nyaman, karena ketiga variabel tersebut membuktikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo.

KETERBATASAN

Peneliti menyadari bahwa dalam artikel ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam proses penelitian pengumpulan dan pengolahan data yang tersedia. Dimana sampel yang diambil hanya 50 responden, terdapat jawaban kuisioner yang tidak konsisten, karena responden yang kurang teliti terhadap pernyataan yang ada. Namun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat diterima dengan senang hati.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terselenggara dengan tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik bantuan berupa tenaga, pikiran, dan semangat, sehingga dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada orang tua, suami dan mertua yang tak henti memberikan Do'a dan dukungan baik secara moral maupun material serta perhatian memberikan semangat kepada peneliti.

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. R. Abdul Haris, M.M. selaku Rektor Universitas Panca Marga Probolinggo.
2. Ibu Khusnik Hudzafidah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.
3. Bapak M. Syarif Hidayatullah E., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berusaha mengarahkan dan membimbing peneliti dari persiapan sampai selesainya penelitian ini.
4. Bapak Hermato, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berusaha mengarahkan dan membimbing peneliti dari persiapan sampai selesainya penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.
6. Kepada Bapak David Trilistio Winarto selaku Manager di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo, yang telah membantu peneliti dalam memperoleh informasi dan data-data yang telah diperlukan guna menunjang penulisan Laporan penelitian.
7. Semua teman-teman yang telah membantu terselesaikannya laporan penelitian ini, demi lancarnya penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A., Widayanto, M. T., & Hermanto, H. (2017). Pengaruh Produk, Harga, Distribusi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 5(2), 10-21.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermanto, H (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. CV. Jakad Publishing Surabaya 2019. ISBN 978-623-7033-70-7
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, W. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress

Setyawati, W. A; Rifa'I, M & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. Vol 10 No 2 (2018): Agustus 2018

Debora, S; Yuni Candra, Y & Nurlina. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Vol 7 No 1 (2016): Published in January 2016