

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA PADA BENGKEL HARAPAN MOTOR DI KABUPATEN ENREKANG**

Rima Maknun<sup>1\*</sup>, Andi Riska Andreani Syafaruddin<sup>2</sup>, Rahman Yakub<sup>3</sup>, Adam Latif<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1\*</sup>[rimamaknum30@gmail.com](mailto:rimamaknum30@gmail.com), <sup>2</sup>[riska.andreani93@gmail.com](mailto:riska.andreani93@gmail.com),

<sup>3</sup>[Rahmatyakub0401@gmail.com](mailto:Rahmatyakub0401@gmail.com), <sup>4</sup>[adamlatifsaja2017@gmail.com](mailto:adamlatifsaja2017@gmail.com)

*Corresponding author\**

### **ABSTRACT**

*This study discusses the effect of service quality on business development at Harapan Motor Workshop in Enrekang Regency. The study was conducted due to several service problems, such as limited customer facilities, unsystematic service queues, and ineffective communication with customers, which potentially hinder business growth. The purpose of this study was to determine the implementation of service quality and analyze its effect on business development. This study used a quantitative approach with descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires distributed to 88 customers of Harapan Motor Workshop selected using accidental sampling techniques. Data analysis was carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS 26. The results showed that service quality was categorized as good with an average percentage of 75%, where the assurance dimension obtained the highest score, while reliability and empathy still needed improvement. Business development was also categorized as good, indicated by improvements in service quality, customer growth, and workshop performance. The regression analysis showed that service quality had a positive and significant effect on business development with the regression equation  $Y = 7.386 + 0.642X$ . The coefficient of determination (R Square) value of 0.624 indicated that 62.4% of business development was influenced by service quality, while the remaining 37.6% was influenced by other factors outside this study. Therefore, improving service quality continuously is important to support sustainable business growth.*

**Keywords:** *Automotive workshop, business development, service quality*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha pada Bengkel Harapan Motor di Kabupaten Enrekang. Penelitian dilakukan karena masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan, seperti fasilitas pelanggan yang terbatas, sistem antrian yang belum teratur, serta komunikasi

pelayanan yang belum optimal sehingga berpotensi menghambat perkembangan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 88 pelanggan Bengkel Harapan Motor dengan teknik accidental sampling. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program IBM SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan rata-rata persentase sebesar 75%, dimana dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi sedangkan dimensi reliability dan empathy masih perlu ditingkatkan. Pengembangan usaha juga berada dalam kategori baik yang ditunjukkan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pertumbuhan jumlah pelanggan, dan perkembangan kinerja bengkel. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan usaha dengan persamaan regresi  $Y = 7,386 + 0,642X$ . Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,624 menunjukkan bahwa 62,4% pengembangan usaha dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sangat penting dalam mendukung pertumbuhan usaha bengkel.

**Kata Kunci:** Bengkel otomotif, kualitas pelayanan, pengembangan usaha

### **A. Pendahuluan**

Perkembangan sektor jasa otomotif di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa perawatan dan perbaikan kendaraan, sehingga usaha bengkel otomotif memiliki peluang yang besar untuk berkembang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia

telah melampaui 155 juta unit dengan pertumbuhan rata-rata sekitar 5% per tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa sektor jasa otomotif menjadi salah satu sektor usaha yang memiliki prospek menjanjikan dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha jasa. Pelanggan tidak hanya menilai hasil

akhir dari pelayanan yang diberikan, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan, mulai dari ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, hingga komunikasi antara penyedia jasa dan pelanggan. Kotler & Keller (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Oleh karena itu, usaha jasa otomotif dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal agar dapat mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing usaha.

Kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh terhadap pengembangan usaha. Menurut (Rahmatullah, M., & Wantara 2024), dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada usaha bengkel motor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendukung keberlanjutan usaha jasa otomotif. Selain itu, penelitian (Prayudi 2023) menjelaskan bahwa bengkel

yang memiliki sistem pelayanan yang baik cenderung lebih mudah berkembang dibandingkan bengkel yang hanya berfokus pada kemampuan teknis perbaikan kendaraan.

Secara regional, Kabupaten Enrekang merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki potensi ekonomi cukup tinggi pada sektor perdagangan dan jasa. Kabupaten ini berada pada jalur penghubung antara Kota Makassar dan Toraja sehingga mobilitas kendaraan bermotor di wilayah tersebut cukup tinggi. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik Kabupaten Enrekang 2025), jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Enrekang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Bertambahnya jumlah kendaraan tersebut menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa bengkel juga semakin meningkat. Kondisi ini menjadikan usaha bengkel otomotif sebagai salah satu peluang usaha yang potensial untuk dikembangkan.

Meskipun peluang usaha jasa otomotif cukup besar, masih banyak bengkel skala kecil dan menengah yang belum mampu mengoptimalkan kualitas pelayanan sebagai strategi

utama dalam pengembangan usaha. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan antara lain belum adanya sistem pelayanan yang terstruktur, fasilitas pelanggan yang kurang memadai, serta rendahnya pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pelayanan jasa. Penelitian (Yusuf, A., & Lestari 2024) menyatakan bahwa transformasi digital pada sektor jasa otomotif dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun pada kenyataannya, sebagian besar bengkel di daerah masih menghadapi keterbatasan dalam penerapan sistem pelayanan modern berbasis digital.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada Bengkel Harapan Motor yang berlokasi di Kabupaten Enrekang. Bengkel ini merupakan usaha jasa otomotif yang melayani perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua maupun roda empat. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa kendala pelayanan seperti ruang tunggu pelanggan yang kurang nyaman, sistem antrean servis yang belum tertata dengan baik, ketidakpastian estimasi waktu pengerjaan, serta komunikasi antara teknisi dan pelanggan yang belum optimal. Selain

itu, bengkel juga belum memanfaatkan media digital sebagai sarana pelayanan maupun promosi usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bengkel Harapan Motor masih perlu ditingkatkan agar mampu mendukung pengembangan usaha secara optimal.

Dalam perspektif *Resource Based View* (RBV), kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai sumber daya tidak berwujud (*intangible resource*) yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. (Barney 1991) menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki sumber daya bernilai, sulit ditiru, dan mampu dikelola dengan baik akan lebih mudah mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Pada usaha bengkel otomotif, kualitas pelayanan menjadi salah satu kekuatan internal yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperluas pengembangan usaha. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam memperkuat pertumbuhan usaha jasa otomotif.

Selain itu, beberapa penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan pengembangan usaha dan loyalitas pelanggan. Penelitian (Fajar, S., Nur, M., & Rahman 2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan pada sektor jasa. Penelitian (Zulkarnaini, M., Amalia, R., & Rachman 2024) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan citra usaha dan kepuasan pelanggan secara signifikan. Selanjutnya, penelitian (Wahyuni, S., & Rahmawati 2023) menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan usaha mikro di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha pada Bengkel Harapan Motor di Kabupaten Enrekang. Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas pelayanan yang belum optimal dapat menghambat pertumbuhan usaha

serta menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung pengembangan usaha jasa otomotif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada Bengkel Harapan Motor serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan jasa, serta memberikan manfaat praktis bagi pelaku usaha bengkel otomotif dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mendukung pengembangan usaha yang lebih berkelanjutan.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menekankan pengukuran variabel menggunakan data numerik serta analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian (Sugiyono. 2017). Pendekatan kuantitatif digunakan karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel

melalui pengolahan data statistik sehingga hasil penelitian dapat diuji secara empiris. Menurut (Ahmad 2015), penelitian kuantitatif sangat tepat digunakan dalam penelitian manajemen karena dapat mengukur tingkat pengaruh antarvariabel secara sistematis dan terukur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) diasumsikan memiliki pengaruh terhadap pengembangan usaha sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian dilaksanakan di Bengkel Harapan Motor yang berlokasi di Jalan Dr. Ratulangi, Maroangin, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena Bengkel Harapan Motor merupakan salah satu usaha jasa otomotif yang sedang berkembang dan memiliki jumlah pelanggan yang terus meningkat. Selain itu, bengkel ini dinilai relevan untuk diteliti karena masih menghadapi beberapa permasalahan pelayanan yang

berkaitan dengan pengembangan usaha. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada Desember 2025 hingga Januari 2026.

Jenis data yang digunakan terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Bengkel Harapan Motor, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui observasi dan dokumentasi terkait kondisi pelayanan dan perkembangan usaha bengkel. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen pendukung, serta data Badan Pusat Statistik yang relevan dengan penelitian. Menurut (Sugiyono. 2017), data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, sedangkan data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Harapan Motor selama periode Juni hingga Oktober 2025 yang berjumlah 743 pelanggan. Teknik pengambilan

sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pelanggan yang datang secara langsung dan bersedia menjadi responden penelitian. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan kondisi operasional bengkel yang tidak menggunakan sistem reservasi pelanggan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 88 responden. Menurut (Sugiyono, 2017), penggunaan rumus Slovin bertujuan menentukan ukuran sampel yang representatif ketika jumlah populasi diketahui secara pasti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati kondisi pelayanan di bengkel, sedangkan kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Menurut (Rahayu 2020), penggunaan skala Likert dalam penelitian pelayanan sangat efektif untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden terhadap suatu layanan. Dokumentasi digunakan

untuk memperoleh data pendukung seperti jumlah pelanggan dan kondisi fasilitas bengkel, sedangkan studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai referensi ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengembangan usaha.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan program IBM SPSS versi 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas dilakukan sebelum analisis regresi. Menurut (Ghozali 2018), uji asumsi klasik dilakukan agar model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik dan menghasilkan estimasi yang tidak bias. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha. Persamaan regresi yang digunakan yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Pengembangan usaha

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

e = Error

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Ratnasari 2022). Sementara itu, variabel pengembangan usaha diukur melalui indikator peningkatan pendapatan, peningkatan jumlah pelanggan, peningkatan kualitas produk, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha pada Bengkel Harapan Motor di Kabupaten Enrekang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran

kuesioner kepada 88 responden yang merupakan pelanggan Bengkel Harapan Motor. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program IBM SPSS 26 melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan rata-rata persentase sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai pelayanan yang diberikan Bengkel Harapan Motor telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *tangible* memperoleh penilaian baik, terutama pada aspek kebersihan bengkel, kelengkapan peralatan servis, serta penampilan karyawan yang rapi. Menurut (Arifin, Z., & Wahyuni 2019), bukti fisik menjadi salah satu indikator awal yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan karena kondisi fasilitas dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap usaha jasa.

Pada dimensi *reliability*, pelanggan menilai bahwa bengkel cukup mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, terutama dalam ketepatan hasil servis

kendaraan. Akan tetapi, ketepatan waktu penyelesaian servis masih belum optimal karena beberapa pelanggan menyatakan bahwa estimasi waktu pengerjaan terkadang berubah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kurniawan, D., & Santoso 2018) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan konsistensi pelayanan dan kemampuan perusahaan memenuhi janji layanan secara tepat waktu.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil yang baik, di mana pelanggan menilai karyawan cukup cepat dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Sikap tanggap teknisi dan pemilik bengkel menjadi salah satu faktor yang memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Penelitian (Rahmatullah, M., & Wantara 2024) menjelaskan bahwa daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel otomotif karena pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami.

Pada dimensi *assurance*, pelanggan memberikan penilaian

tertinggi dibanding dimensi lainnya. Pelanggan merasa yakin terhadap kemampuan teknisi dalam melakukan perbaikan kendaraan serta merasa aman ketika menggunakan jasa Bengkel Harapan Motor. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknisi dan sikap profesional dalam melayani pelanggan menjadi kekuatan utama bengkel. Menurut (Kotler, P., & Keller 2021), *assurance* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam membangun rasa percaya pelanggan melalui kompetensi, kesopanan, dan keamanan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dimensi *empathy* juga memperoleh kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa pelanggan yang mengharapkan perhatian yang lebih personal dari pihak bengkel. Beberapa pelanggan menilai bahwa komunikasi mengenai estimasi biaya dan waktu servis masih perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa lebih diperhatikan. Penelitian (Sari, D. P., & Widodo 2021) menjelaskan bahwa empati memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan karena pelanggan cenderung loyal terhadap

usaha yang memahami kebutuhan mereka secara individual.

Hasil penelitian terhadap variabel pengembangan usaha menunjukkan kategori baik dengan rata-rata persentase sebesar 75%. Indikator peningkatan kualitas produk memperoleh nilai tertinggi karena pelanggan merasa hasil servis kendaraan cukup memuaskan dan sesuai harapan. Selain itu, peningkatan jumlah pelanggan juga menunjukkan perkembangan yang baik, meskipun belum maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan dampak terhadap perkembangan usaha Bengkel Harapan Motor. Hidayat dan Firdaus (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga berpengaruh terhadap pertumbuhan usaha jasa.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan:

$$Y = 7,386 + 0,642X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap pengembangan usaha. Nilai

koefisien regresi sebesar 0,642 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan pengembangan usaha Bengkel Harapan Motor. Selain itu, hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan usaha Bengkel Harapan Motor di Kabupaten Enrekang.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,624 menunjukkan bahwa 62,4% pengembangan usaha dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam mendukung perkembangan usaha bengkel. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fauzi, A., & Suryani 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap loyalitas pelanggan dan pertumbuhan usaha karena pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan serta menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui teori *Resource Based View* (RBV) yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif perusahaan berasal dari kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya internal secara efektif (Barney 1991). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu sumber daya tidak berwujud (*intangible resource*) yang dimiliki Bengkel Harapan Motor. Kemampuan teknisi dalam memberikan pelayanan yang baik, komunikasi dengan pelanggan, serta kenyamanan fasilitas menjadi kekuatan internal yang mampu meningkatkan daya saing usaha. Ketika kualitas pelayanan mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan loyal sehingga berdampak pada pengembangan usaha secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Grant 2010) yang menyatakan bahwa kemampuan organisasi dalam mengelola kualitas layanan dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan

yang sangat penting dalam mendukung pengembangan usaha Bengkel Harapan Motor. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat perkembangan usaha bengkel di tengah persaingan bisnis jasa otomotif yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan agar Bengkel Harapan Motor mampu mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan usahanya di masa mendatang.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan usaha pada Bengkel Harapan Motor di Kabupaten Enrekang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Bengkel Harapan Motor berada dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui penilaian pelanggan terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang secara umum telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *assurance* memperoleh penilaian

tertinggi karena pelanggan merasa yakin terhadap kemampuan teknisi dan keamanan pelayanan yang diberikan, sedangkan dimensi reliability dan empathy masih perlu ditingkatkan terutama pada ketepatan waktu pelayanan dan komunikasi kepada pelanggan.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan usaha Bengkel Harapan Motor. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 7,386 + 0,642X$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,624 menunjukkan bahwa 62,4% pengembangan usaha dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin meningkat pula pengembangan usaha Bengkel Harapan Motor.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar Bengkel Harapan Motor lebih meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, memperbaiki sistem antrean servis,

serta meningkatkan komunikasi kepada pelanggan terkait estimasi biaya dan waktu pengerjaan kendaraan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital seperti layanan pemesanan servis dan media promosi daring juga perlu dikembangkan agar mampu meningkatkan daya saing usaha.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi pengembangan usaha, seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, strategi pemasaran digital, maupun kualitas sumber daya manusia agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti pendekatan kualitatif atau mixed method untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, J. 2015. *Metodologi Penelitian Administrasi*.
- Arifin, Z., & Wahyuni, S. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5(2):123–132.

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Enrekang. 2025. *Kabupaten Enrekang Dalam Angka 2025*.
- Barney, J. 1991. "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage." *Journal of Management* 17(1):99–120.
- Fajar, S., Nur, M., & Rahman, A. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada PT Pegadaian (Persero) Kabupaten Sidenreng Rappang." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Indonesia* 7(1):23–33.
- Fauzi, A., & Suryani, T. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(3):921–930.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*.
- Grant, R. M. 2010. *Contemporary Strategy Analysis (7th Ed.)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2021. *Marketing Management (16th Ed.)*.
- Kurniawan, D., & Santoso, S. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Jasa." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 21(2):87–96.
- Prayudi, D. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Online Di Indonesia." *Jurnal Syntax Idea* 5(7):1510–1520.
- Rahayu, A. 2020. *Prinsip Kualitas Layanan*.
- Rahmatullah, M., & Wantara, P. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Di Kabupaten Bangkalan." *Jurnal Komunikasi Ilmiah Manajemen (JKIM)* 12(2):155–166.
- Ratnasari, R. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*.
- Sari, D. P., & Widodo, T. 2021. "Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 14(2):101–110.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Wahyuni, S., & Rahmawati, N. 2023. "Tren Thrift Shop Di Kalangan Generasi Muda: Antara Gaya Hidup Dan Gerakan Sustainable Fashion." *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Digital* 4(2):112–123.
- Yusuf, A., & Lestari, D. 2024. "Transformasi Digital Dan Inovasi Layanan Pada Usaha Mikro Di Sektor Jasa Otomotif." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 7(1):78–89.
- Zulkarnaini, M., Amalia, R., & Rachman, S. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Imperium Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Sosial Humaniora (JMSAB)* 5(1):44–54.
-