

Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera

Achmad Taufik¹, Aulia Fashanah Hadining²

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Universitas Singaperbangsa Karawang
e-mail: achmadtaufik329@gmail.com

Abstrak

Bengkel mobil Mitra Sejahtera merupakan sebuah usaha yang bergerak pada bidang jasa perbaikan kendaraan bermotor (Mobil). Perusahaan ini sudah memulai usahanya pada tahun 2009 yang berlokasi di Karawang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada bengkel Mitra Sejahtera serta untuk mengetahui adakah hubungan antara kinerja karyawan dengan loyalitas pelanggan, jika ada seberapa erat hubungan kedua variabel tersebut. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan bengkel Mitra Sejahtera, sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Adapun teknik analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Kemudian dalam mendapatkan data peneliti menggunakan metode wawancara, observasi serta skala likert. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil yang menunjukan ada hubungan antara kinerja karyawan dengan loyalitas pelanggan. Perhitungan dilakukan dengan software pendukung *IBM SPSS 25* dan diperoleh nilai signifikansi $< 0,05$ yang menunjukan terdapat hubungan yang positif diantara keduanya. Kemudian untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara kinerja karyawan dan loyalitas pelanggan diperoleh hasil nilai correlation pearson 0,836. Hal ini menunjukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan bengkel Mitra Sejahtera.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Loyalitas pelanggan, Bengkel Mobil

Abstract

Mitra Sejahtera car workshop is engaged in the motor vehicle (car) repair services. This company started its business in 2009, located in Karawang. The purpose of this study was to determine how the performance of employees at the Mitra Sejahtera workshop and to find out whether there was a relationship between employee performance and customer loyalty, if so, how closely related the two variables were. The object of research used in this study were employees and customers of the Mitra Sejahtera workshop. The sample in this study was 30 respondents. The data analysis technique used in this research is quantitative analysis. Then in obtaining the data, the researcher used the interview, observation, and Likert scale methods. Based on the study results, the results showed that there was a relationship between employee performance and customer loyalty. Calculations were carried out using IBM SPSS 25 supporting software and obtained a significance value of < 0.05 , indicating a positive relationship between the two. Then to find out how closely the relationship between employee performance and customer loyalty is, the Pearson correlation value is 0.836. This shows that employee performance affects customer loyalty at the Mitra Sejahtera workshop.

Keywords: Employee Performance, Customer Loyalty, Car Workshop

PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan bisnis dalam dunia otomotif sedang mengalami fase kompetitif khususnya bisnis perbaikan kendaraan bermotor yaitu mobil. Masing-masing bengkel memiliki sebuah cara untuk bagaimana mempertahankan loyalitas pelanggannya serta juga memiliki strategi yang diharapkan dapat menambah pelanggan yang baru.

Menurut Griffin (2005) loyalitas pelanggan menunjuk pada wujud perilaku dari aspek-aspek mengambil sebuah keputusan agar melakukan pembelian secara berkelanjutan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan.

Pertumbuhan pelaku usaha yang bergerak dalam jasa perbaikan kendaraan bermotor (mobil) menjadi pesaing bagi Bengkel Mitra Sejahtera. Dengan kondisi demikian, keunggulan dalam pelayanan yang ditawarkan oleh bengkel dan kinerja karyawan menjadi pilihan yang menentukan bagi pelanggan. Pengguna kendaraan mobil cenderung lebih mempercayakan kendaraannya kepada sebuah bengkel yang kompeten dalam mengatasi permasalahan kendaraannya, maka dengan demikian pelanggan akan lebih memilih kendaraannya dipegang oleh bengkel yang memiliki karyawan yang berkompeten.

Kinerja karyawan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan kesetiaan atau loyalitas pelanggan. Menurut Mangkunegara kinerja karyawan adalah sebuah hasil baik secara kualitas atau kuantitas yang diperoleh oleh karyawan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian yang dilakukan bermaksud melanjutkan sebuah penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Maulana (2019) dengan objek penelitian Bengkel Motor Yamaha di Tangerang Selatan. Adapun perbedaan yang ada dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian serta perubahan variabel yang digunakan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul "Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Mitra Sejahtera Karawang"

Manajemen

Manajemen merupakan sebuah bidang ilmu pengetahuan yang berupaya secara berurut untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk mencapai tujuan serta membuat sistem Kerjasama lebih bermanfaat untuk kemanusiaan (Gulick)

Menurut Hasibuan sumber daya manusia adalah sebuah daya pikir daya fisik yang dimiliki semua individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. SDM ditentukan dengan daya pikir dan fisiknya, SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan (Susan, 2019). Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa lahir (Modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha. Kecerdasan tolak ukurnya *Intelligence Quotient* (IQ) dan *emotional Quality* (EQ).

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil yang diperoleh dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor yakni kemampuan dan minat seorang bekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan dan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja (Rahayu, 2017)

Menurut Malthis kinerja karyawan adalah sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi diantaranya;

1. Kuantitas kerja yaitu banyaknya pekerjaan yang dilakukan dibawah kondisi normal
2. Kualitas kerja meliputi kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume kerja
3. Kerjasama yaitu sebuah kemampuan yang berkaitan dengan hubungan kerja

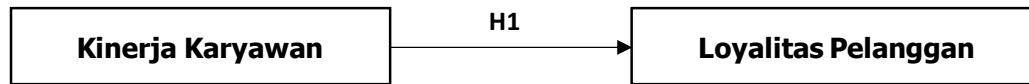
Loyalitas Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok, berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas pelanggan adalah aktivitas dalam melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk atau jasa, merekomendasikan produk lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini jenis penelitian yang dilakukan adalah *survey*, yaitu penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi yang akan diteliti serta alat lain yang digunakan adalah kuisioner guna terkumpulnya data pokok (Arikunto, n.d.). Penelitian ini

termasuk kedalam penelitian kuantitatif karena hipotesa dan variabel yang digunakan didapatkan dari teori yang sudah ada, yaitu teori kinerja karyawan untuk variabel *independent* dan loyalitas pelanggan sebagai variabel *dependent*.



Gambar 1 Model Penelitian

Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan waktu kurang lebih 2 bulan sampai dengan data yang dibutuhkan telah tercukupi. Kemudian penelitian dilakukan dilakukan disebuah bengkel Mobil di Karawang yang Bernama Bengkel Mobil Mitra Sejahtera.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai bengkel Mobil Mitra Sejahtera serta pelanggan dari Bengkel Mobil Mitra Sejahtera Karawang, semuanya berjumlah 30 orang.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan dan mengadopsi dari literatur seperti buku, jurnal dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Studi lapangan

Dalam melakukan studi lapangan peneliti menggunakan beberapa teknik guna terkumpulnya data-data yang dibutuhkan untuk penelitian, antara lain sebagai berikut;

1. Observasi, merupakan sebuah salah satu cara untuk mendapatkan data yang relevan dengan masalah yang akan diteliti, dalam hal ini bengkel Mobil Mitra Sejahtera.
2. Kuisioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan ataupun pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.
3. Wawancara, merupakan teknik yang dilakukan dengan secara langsung dengan pihak-pihak terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, dalam hal ini pegawai dan pelanggan bengkel mobil Mitra Sejahtera.
4. Skala interval likert atau biasa disebut dengan summated rating scale, merupakan sebuah skala yang cenderung sering digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk bisa mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap pernyataan (bilson simamora). Berikut skala yang digunakan oleh peneliti,

Tabel 1 skala likert

Skor	Keterangan
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: (Peneliti, 2022)

Metode Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode Analisa data sebagai berikut;

1. Uji Validitas

Rumus yang digunakan dalam melakukan sebuah uji validitas adalah sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

- X = Jumlah butir pernyataan variabel bebas (Kinerja Karyawan)
Y = Jumlah butir pernyataan variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)
 ΣX^2 = Jumlah kuadrat item pernyataan X
 ΣY^2 = Jumlah kuadrat item pernyataan Y
n = Jumlah sampel

Adapun ketentuan yang ada dalam uji validitas ini antara lain sebagai berikut;

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan ataupun pernyataan dalam kuisioner berkorelasi signifikan terhadap skor (Dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan ataupun pernyataan dalam kuisioner tidak berkorelasi signifikan terhadap skor (Dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah pengujian dengan tujuan mencari derajat konsistensi dan stabilitas data atau sebuah temuan, suatu data yang reliabel konsisten cenderung valid meskipun belum tentu valid (Sugiyono, 2009). Uji reliabilitas adalah sebuah cara untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya (Rahayu, 2017). Rumus *Cronbach alpha* digunakan dalam pengujian reliabilitas, suatu instrument dinyatakan reliable apabila nilai alpha mendekati angka 1. Berikut merupakan rumus yang digunakan;

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrument
 σ_i^2 = jumlah varian butir
 σ^2 = varians total
n = jumlah sampel

3. Uji Koefisien Korelasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui berapa tingkat keeratan suatu hubungan antara kinerja karyawan sebagai variabel X dengan loyalitas pelanggan sebagai variabel Y dengan menggunakan *pearson product moment*. Menurut Sugiyono (2017) persamaan korelasi pearson dapat dinyatakan dalam rumus;

$$r = \frac{n \Sigma x_i y_i - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{\{n \Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2\} \{n \Sigma y_i^2 - (\Sigma y_i)^2\}}}$$

keterangan:

- r = koefisien korelasi
 Σx = total jumlah butir pertanyaan dari variabel X (Kinerja Karyawan)
 Σy = total jumlah butir pertanyaan dari variabel Y (Loyalitas Pelanggan)
 Σx^2 = kuadrat dari total jumlah pertanyaan variabel X
 Σy^2 = kuadrat dari total jumlah pertanyaan variabel Y
n = jumlah sampel

Adapun ketentuan yang ada dalam uji koefisien korelasi antara lain sebagai berikut;

- Apabila nilai $r > 0$
Korelasi antara X dan Y merupakan sebuah korelasi yang positif, semakin besar nilai variabel X, maka semakin besar pula nilai variabel Y, atau sebaliknya.
- Apabila nilai $r < 0$
Korelasi antara X dan Y merupakan sebuah korelasi yang negative, semakin kecil nilai variabel X, maka semakin besar pula nilai variabel Y, atau sebaliknya.
- Apabila nilai $r = 0$
Jika ditemukan nilai $r = 0$ berarti antara variabel X dan Y tidak memiliki korelasi sama sekali, variabel X tidak berkontribusi pada peningkatan variabel Y.
- Apabila nilai $r = 1$ atau $r = -1$
Jika ditemukan hasil demikian berarti telah terjadi hubungan yang sempurna antara variabel X dan Y.

Tabel 2 kriteria korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas Kinerja Karyawan (X)

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan sebuah pengujian sebagai alat ukur sejauh mana pertanyaan dan pernyataan yang digunakan pada variabel kinerja karyawan (X) benar-benar valid untuk diajukan kepada responden. Uji validitas dilakukan atas pertanyaan serta pernyataan dalam kuisioner yaitu dengan cara menghitung koefisien korelasi product moment dari setiap pertanyaan dan pernyataan dengan total nilai yang diperoleh. Hasil perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan nilai kritis dari penelitian yang dilakukan yaitu sebesar 0,361. Apabila nilai r hitung atau nilai yang diperoleh dari koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,361 maka data dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r hitung yang diperoleh lebih kecil dari nilai kritis maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 3 validitas Kinerja Karyawan (X)

No Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,728	0,361	Valid
2	0,703	0,361	Valid
3	0,811	0,361	Valid
4	0,760	0,361	Valid
5	0,760	0,361	Valid

Sumber: (Penulis, 2022)

Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (X)

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil penelitian dapat dipercaya. Adapun cara yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan rumus *Cronbach alpha*. Suatu data bisa dinyatakan reliabilitas apabila nilai α yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,361).

Dari hasil pengujian pada $\sigma=5\%$ dan $n=30$, didapatkan Cronbachalpha sebesar 0,803. Dengan hasil demikian menunjukkan bahwa kuisioner variabel kinerja karyawan telah reliabel karena nilai cronbachalpa (0,803) > r tabel (0,361).

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan sebuah pengujian sebagai alat ukur sejauh mana pertanyaan dan pernyataan yang digunakan pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) benar-benar valid untuk diajukan kepada responden. Uji validitas dilakukan atas pertanyaan serta pernyataan dalam kuisioner yaitu dengan cara menghitung koefisien korelasi product moment dari setiap pertanyaan dan pernyataan dengan total nilai yang diperoleh. Hasil perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan nilai kritis dari penelitian yang dilakukan yaitu sebesar 0,361. Apabila nilai r hitung atau nilai yang diperoleh dari koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,361 maka data dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r hitung yang diperoleh lebih kecil dari nilai kritis maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4 validitas loyalitas pelanggan (Y)

No Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,706	0,361	Valid
2	0,716	0,361	Valid
3	0,709	0,361	Valid
4	0,704	0,361	Valid
5	0,685	0,361	Valid

Sumber: (Penulis, 2022)

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil penelitian dapat dipercaya. Adapun cara yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan rumus Cronbach alpha. Suatu data bisa dinyatakan reliabilitas apabila nilai alpha yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,361).

Dari hasil pengujian pada $\sigma=5\%$ dan $n=30$, didapatkan Cronbachalpha sebesar 0,744. Dengan hasil demikian menunjukkan bahwa kuisioner variabel kinerja karyawan telah reliabel karena nilai cronbachalpa (0,744) > r tabel (0,361).

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier dilakukan agar mengetahui besar pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan di bengkel mobil Mitra Sejahtera. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan software pendukung yaitu SPSS, kemudian nilai signifikan yang didapatkan dari hasil pengujian adalah < 0,05 dengan demikian kinerja karyawan dengan loyalitas pelanggan memiliki korelasi.

		Kinerja Karyawan	Loyalitas Pelanggan
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	1	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2 Perhitungan correlations SPSS

Analisis korelasi

Upaya mengetahui seberapa jauh dan erat hubungan antara kinerja karyawan dengan loyalitas pelanggan akan menggunakan rumus korelasi product momen, sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Pengujian korelasi pada penelitian ini menggunakan *Software IBM SPSS Statistics 25*. Hasil analisis korelasi dari pengujian bisa dilihat pada gambar 2 (Perhitungan correlation SPSS). Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai correlation pearson sebesar 0,865 dengan demikian menandakan hubungan yang “Sangat Kuat” artinya terdapat pengaruh positif antara variabel X (Kinerja Karyawan) dengan variabel Y (Loyalitas Pelanggan).

Tabel 5 Pedoman kriteria korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono ()

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil mitra sejahtera, terdapat beberapa kesimpulan yang dikemukakan antara lain sebagai berikut;

1. Kinerja karyawan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pengujian dan diperoleh nilai signifikansi yang diperoleh $< 0,05$
2. Kinerja karyawan memiliki hubungan sangat kuat terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pengujian dan diperoleh nilai correlation pearson 0,836

SARAN

Penelitian yang telah dilakukan, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bengkel mobil Mitra Sejahtera. Adapun saran-saran yang akan penulis berikan adalah;

1. Sebaiknya pihak bengkel disarankan memperhatikan kualitas pekerja guna terciptanya kinerja karyawan yang baik.
2. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, pihak bengkel diharapkan terus melakukan perbaikan dari sisi pelayanan dan kualitas pengerjaan.
3. Hal yang direkomendasikan bagi peneliti mendatang terkait dengan hasil penelitian ini adalah bisa menambah kajiannya dengan menambah jumlah sampel, sehingga hasilnya menjadi lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (n.d.). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Erlangga.
- Maulana, R. I. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Yamaha Tangel). *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 143–148. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v7i2.13880>
- Rahayu, S. (2017). Pengaruh Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Garuda Metalindo. *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 5(1), 59–75. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/viewFile/701/571>
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- SUSAN, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* (Vol. 9, Issue 2). <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.