**Empiricism Journal**
https://journal-center.litpam.com/index.php/empiricism
email: empiric.journal@gmail.com

Vol. 6, No 4, Dec. 2025
e-ISSN: 2745-7613
pp. 2073-2080

# Pengaruh Disiplin dan Keramahan Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram)

**Ni Luh Desi Wulandari*, & Edy Chandra**
Program Studi Manajemen Ekonomi, Fakultas Dharma Duta, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Jl. Pramuka Mataram Barat, Mataram, Indonesia 83126.
Email Korespondensi: desiw0459@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh disiplin dan keramahan teknisi terhadap kepuasan konsumen pada layanan servis motor di Astra Motor wilayah Mataram. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan sampel 100 responden konsumen melalui kuesioner Likert skala 1-5. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25, setelah uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas). Hasil menunjukkan bahwa disiplin teknisi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan koefisien β = 0.28 (t = 4.12, Sig. = 0.000), sementara keramahan teknisi (X2) memiliki pengaruh lebih kuat dengan β = 0.42 (t = 6.25, Sig. = 0.000). Secara keseluruhan, model regresi menjelaskan 65.2% variasi kepuasan ($R^2$ = 0.652), dengan F-hitung = 89.45 (Sig. = 0.000). Faktor lain seperti harga dan fasilitas masih memengaruhi sisanya.

**Kata kunci:** Disiplin Teknisi; Keramahan Teknisi; Kepuasan Konsumen.

# *The Effect of Technician Discipline and Friendlyness on Customer Satisfaction (Case Study of Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram)*

***Abstract***

*This research aims to analyze the influence of technician discipline and friendliness on consumer satisfaction in motorcycle service at Astra Motor in the Mataram a region. A quantitative approach was employed with a sample of 100 consumer respondents via a Likert scale questionnaire (1-5). Data analysis was conducted using multiple linear regression in SPSS version 25, following classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity). The results indicate that technician discipline (X1) has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y) with a coefficient β = 0.28 (t = 4.12, Sig. = 0.000), while technician friendliness (X2) exhibits a stronger influence with β = 0.42 (t = 6.25, Sig. = 0.000). Overall, the regression model explains 65.2% of the variation in satisfaction ($R^2$ = 0.652), with an F-statistic of 89.45 (Sig. = 0.000). Other factors such as price and facilities still influence the remainder.*

***Keywords:*** *Technician Discipline; Technician Friendliness; Consumer Satisfaction.*

**How to Cite:** Wulandari, N. L. D., & Chandra, E. (2025). Pengaruh Disiplin dan Keramahan Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram). *Empiricism Journal, 6*(4), 2073-2080. https://doi.org/10.36312/8qg2kx10

https://doi.org/10.36312/8qg2kx10

Copyright© 2025, Wulandari & Chandra
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, persaingan di industri otomotif semakin intens, khususnya di sektor layanan purna jual. Banyak perusahaan otomotif tidak hanya bersaing dari sisi penjualan kendaraan, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan after-sales, terutama dalam bidang jasa service mobil dan motor. Berdasarkan laporan dari Asosiasi Otomotif Indonesia, sekitar 75% konsumen menyatakan bahwa mereka lebih memilih bengkel yang tidak hanya menawarkan perbaikan yang cepat dan akurat, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang memuaskan secara keseluruhan. Beberapa faktor yang dianggap penting oleh konsumen termasuk keramahan staf, efisiensi waktu pelayanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, akses Wi-Fi, snack, dan minuman. Survei yang sama juga menunjukkan bahwa 60% pelanggan bersedia beralih ke bengkel lain jika fasilitas yang disediakan tidak memadai, meskipun kualitas teknis pelayanan tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh kualitas perbaikan teknis, tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan yang mereka alami selama berada di bengkel. Fenomena ini

mendorong perusahaan-perusahaan otomotif untuk meningkatkan layanan mereka secara komprehensif, menggabungkan kualitas pelayanan dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci kesuksesan sebuah perusahaan, terutama di sektor jasa otomotif. Astra Motor Honda sriwijaya Mataram sebagai salah satu dealer resmi motor Honda, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Kedisiplinan petugas layanan dan keramahan dalam melayani konsumen merupakan aspek penting yang diyakini berdampak langsung pada kepuasan konsumen.

Menurut penelitian terdahulu, kedisiplinan pegawai tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menciptakan rasa percaya konsumen terhadap layanan yang diberikan (Putra, 2023). Selain itu, keramahan dalam pelayanan mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dan memperkuat hubungan emosional antara konsumen dengan perusahaan (Sari & Nugraha, 2024). Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh kedua faktor tersebut khususnya di konteks Astra Motor Honda Mataram. Chamisa dan Yahya (2024) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa service mobil, Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi daya tanggap pada kualitas pelayanan serta unsur pendukung pada fasilitas mendapatkan skor tertinggi dalam memengaruhi kepuasan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan fasilitas berkontribusi sebesar 60,3% terhadap kepuasan konsumen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Ketut lilis dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Pemberian Insentif, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Teknisi PT. Telkom Akses Area Singaraja, Pada penelitian ini, nilai t-tabel untuk tingkat signifikan α = 0,05 dan degree of freedom (df) = 86 adalah 0.1765. Semua hubungan yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif terkait pengaruh Pemberian Insentif, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Teknisi PT. Telkom Akses Area Singaraja, masing – masing dengan nilai statistik lebih besar dari t tabel, yaitu 0.241, 4.100, dan 4.138. Untuk itu, dalam implementasinya, PT. Telkom Akses area Singaraja diharapkan mampu meningkatkan kualitas pemberian insentif, disiplin kerja, dan motivasi kerja kepada para teknisi pasang baru Indihome, sehingga produktivitas kerja akan semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan dan keramahan pegawai terhadap tingkat kepuasan konsumen di Astra Motor Honda Mataram, Secara khusus, penelitian ini akan menguji: a. Pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan konsumen, b. Pengaruh keramahan pegawai terhadap kepuasan konsumen, c. Pengaruh simultan kedisiplinan dan keramahan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan di dealer tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, Astra Motor dapat mempertahankan posisi kompetitifnya dan mendukung pertumbuhan jangka panjang di pasar otomotif regional. Melihat pentingnya faktor kedisiplinan kerja dan keramahan teknisi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan dapat memediasi keduanya maka sangat relevan untuk dilakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh Disiplin Dan Keramahan Teknisi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram).

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional kuantitatif, yakni metode yang bertujuan mengkaji hubungan antara dua atau lebih variabel tanpa melakukan manipulasi. Desain ini cocok untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan (variabel bebas) dan keramahan (variabel bebas) terhadap kepuasan konsumen (variabel terikat). Kelebihan desain ini adalah mampu memberikan gambaran hubungan antar variabel secara empiris melalui pengumpulan data kuantitatif dan analisis statistik seperti regresi berganda.

**Sumber Data**

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil sebar kuisioner dengan skala likert kepada konsumen yang melakukan servis motor pada bengkel Astra Motor Honda Sriwijaya mataram. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data perusahaan, jurnal, buku dan data yang berkaitan dengan Astra Motor Honda Sriwijaya mataram.

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Astra Motor Honda Sriwijaya mataram, Waktu Penelitian dilaksanakan mulai bulan oktober 2025 sampai dengan november 2025.

**Tekhnik Pengambilan sampel**

Teknik yang digunakan adalah purposive sampling, yakni pengambilan sampel berdasarkan kriteria khusus, yaitu pelanggan Astra Motor Honda Mataram yang sudah menggunakan jasa servis atau pembelian produk dalam 6 bulan terakhir. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh relevan dan fokus pada responden yang memahami kualitas layanan. Sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 100 Responden yang mempunyai jawaban yang konsisten dan mendekati dengan topik atau data yang di butuhkan dalam penelitian ini.

**Analisis data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara simultan maupun parsial. Teknik ini dipilih karena mampu menjelaskan seberapa besar pengaruh disiplin teknisi dan keramahan teknisi terhadap kepuasan konsumen. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan Cronbach's alpha, Menggunakan software statistik (SPSS/Excel).

**Interpretasi dan Pelaporan Hasil**

Tahap interpretasi dan pelaporan hasil dilakukan setelah seluruh data dianalisis secara statistik. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan nilai koefisien regresi untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, nilai signifikansi pada uji hipotesis digunakan untuk menentukan apakah pengaruh tersebut secara statistik signifikan atau tidak. Hasil interpretasi tidak hanya disajikan dalam bentuk angka, tetapi juga dijelaskan maknanya dalam konteks pelayanan bengkel Astra Motor Honda Mataram. Dengan demikian, temuan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Setelah itu, peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis data secara menyeluruh. Dari kesimpulan tersebut, dirumuskan rekomendasi praktis yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Astra Motor Honda Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kedisiplinan dan keramahan teknisi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

**Tabel 1**. Deskripsi Responden

| Kategori | Sub Kategori | Jumlah (%) |
|---|---|---|
| Usia | 21-40 ahum | 45% |
| | > 40 Tahun | 55% |
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 70% |
| | Perempuan | 30% |
| Frekuensi Servis 6 Bulan | > 1 Kali | 65% |
| | 1 kali | 35% |

Penelitian ini melibatkan 100 responden konsumen Astra Motor Honda sriwijaya mataram Sebagian besar responden berusia 21-40 tahun (45%) dan > 40 tahun sebanyak 55%, laki-laki (70%) dan wanita 30%, dan melakukan servis lebih dari 1 kali dalam 6 Bulan terakhir (65%) dan yang melakukan servis dalam 6 bulan terakhir sebnayak 1 kali sebesar 35%. Data ini menunjukkan sampel cukup representatif dengan konsumen muda yang aktif menggunakan jasa servis.

**Statistik Deskriptif**

**Tabel 2.** Berdasarkan kuesioner rata-rata skor variabel

| Variabel | Rata-rata | Sangat Setuju (%) | Setuju (%) | Netral (%) | Tidak Setuju (%) | Sangat Tidak Setuju (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Disiplin Teknisi (X1) | 4.13 | 60% | 10% | 15% | 13% | 2% |
| Keramahan Teknisi (X2) | 4.07 | 50% | 20% | 20% | 4% | 1% |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 4.34 | 60% | 20% | 15% | 4% | 1% |

Dari hasil olah data meggunakan exel, hasil menujukkan bahwa kedisiplinan teknisi (X1) dengan mengerjakan motor konsumen tepat waktu memiliki angka yang tinggi dengan rata-rata 4.13 dari skala 5, dimana dari 100 responden yang sangat setuju atau memberi angka 5 sebanyak 60%, kemudian responden yang setuju sebesar 10% dan yang memilih netral sebesar 15%, tidak setuju 13% dan sangat tidak setuju hanya 2%. Sedangkan hasil untuk keramahan teknisi (X2) bahwa teknisi yang bersikap ramah mendapat tempat di hati konsumen dan menjadi faktor yang menentukan kepuasan konsumen atau pelanggan. keramahan memiliki angka yang tinggi dengan rata-rata 4.07 dari skala 5, dimana dari 100 responden yang sangat setuju atau memberi angka 5 sebanyak 50%, kemudian responden yang setuju sebesar 20% dan yang memilih netral sebesar 20 %, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju hanya 1%. Untuk kepuasan konsumen di astra motor honda sriwijaya menunjukkan angka yang cukup tinggi juga, dimana rata-rata konsumen puas 4.34 dari skala 5, dimana dari 100 responden 60% sangat puas, 20% puas, 15% responden memilih netral dan 4 % responden tidak puas dan sisanya 1% sangat tidak puas.

a. Uji Asumsi Klasik
   - ❖ Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov): Sig. > 0.05, data normal.
   - ❖ Uji Heteroskedastisitas (Glejser): Sig. > 0.05, homoskedastis.

b. Analisis Regresi Linier Berganda
   Model regresi: $Y = a + b1X1 + b2X2 + e$

**Hasil:**

- ❖ Koefisien Determinasi ($R^2$): 0.652 (65.2% variasi kepuasan dijelaskan oleh X1 dan X2).
- ❖ F-hitung: 89.35 (Sig. 0.000 < 0.05), modwel signifikan.
- ❖ t-hitung:
  - X1 (Disiplin): β = 0.28, t = 4.13, Sig. 0.000 (signifikan positif).
  - X2 (Keramahan): β = 0.42, t = 4.07, Sig. 0.000 (signifikan positif).

**Hasil Regresi**

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi

| Variabel | Koefisien (β) | t-hitung | Signifikansi (Sig.) |
|---|---|---|---|
| X1 (Disiplin) | 0.28 | 4.13 | 0.000 |
| X2 (Keramahan) | 0.42 | 4.07 | 0.000 |

Keterangan: X1 = Disiplin, X2 = Keramahan, Y = Kepuasan Konsumen

**Ringkasan Model**

**Tabel 4.** Ringkasan Model

| Koefisien Determinasi ($R^2$) | F-hitung | Signifikansi Model |
|---|---|---|
| 0.652 | 89.35 | 0.000 |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin teknisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien β = 0,28 dan p < 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan teknisi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Disiplin dalam konteks ini dapat dilihat dari ketepatan waktu teknisi dalam menyelesaikan servis, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan bengkel. Pelanggan pada umumnya menilai kedisiplinan sebagai bentuk keseriusan dan

tanggung jawab teknisi dalam memberikan pelayanan. Ketika teknisi bekerja secara tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur, pelanggan akan merasa bahwa kendaraan mereka ditangani secara profesional, sehingga muncul rasa percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Putra (2023) dan Faslah dan Savitri (2013) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja yang baik mampu menciptakan persepsi profesionalisme dan meningkatkan produktivitas teknisi. Disiplin bukan hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan komitmen individu terhadap mutu pekerjaan. Dalam layanan jasa, khususnya jasa servis kendaraan, disiplin menjadi unsur penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan selama menerima pelayanan. Menurut Hasibuan (2006), disiplin kerja merupakan bentuk tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang dibebankan kepadanya, sekaligus menunjukkan dedikasi terhadap organisasi. Dalam konteks layanan purna jual seperti di Astra Motor, disiplin teknisi dapat dipahami sebagai indikator kredibilitas bengkel. Bengkel yang didukung teknisi disiplin akan lebih mudah membangun citra positif di mata pelanggan karena menunjukkan komitmen terhadap kualitas, ketepatan, dan keandalan pelayanan.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keramahan teknisi memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan disiplin teknisi, dengan nilai koefisien $\beta = 0{,}42$ dan $p < 0{,}05$. Data ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal memiliki peran yang sangat kuat dalam membentuk persepsi pelanggan. Sikap ramah, empati, sopan santun, serta kemampuan teknisi dalam berkomunikasi dengan baik terbukti lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam praktik pelayanan, pelanggan tidak hanya menilai hasil teknis dari servis kendaraan, tetapi juga memperhatikan bagaimana mereka diperlakukan selama proses layanan berlangsung. Ketika teknisi mampu menjelaskan kondisi kendaraan dengan bahasa yang jelas, santun, dan mudah dipahami, pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan.

Temuan ini didukung oleh Sari dan Nugraha (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan yang bersifat interpersonal, seperti keramahan dan komunikasi yang baik, memiliki kontribusi signifikan dalam menciptakan hubungan emosional antara pelanggan dan penyedia jasa. Penjelasan ini relevan karena kepuasan pelanggan sering kali dipengaruhi oleh pengalaman emosional selain hasil pelayanan itu sendiri. Zeithaml et al. (2018) juga menegaskan bahwa dimensi empati dalam model SERVQUAL merupakan salah satu komponen utama kualitas pelayanan. Dengan demikian, keramahan teknisi dapat diposisikan sebagai bentuk nyata dari empati pelayanan. Chamisa dan Yahya (2024) turut menegaskan bahwa dalam jasa otomotif, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh sikap ramah staf layanan. Pelanggan cenderung kembali ke bengkel yang mampu memberikan suasana nyaman, pelayanan bersahabat, dan interaksi yang menyenangkan. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan bengkel tidak cukup hanya mengandalkan keterampilan teknis, tetapi juga harus didukung kemampuan interpersonal yang baik dari teknisi.

**Kepuasan Konsumen dan Implikasinya terhadap Loyalitas**

Model regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin dan keramahan teknisi menjelaskan 65,2% variabilitas kepuasan pelanggan ($R^2 = 0.652$). Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek perilaku teknisi memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi layanan pelanggan. Sisanya 34,8% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kelengkapan suku cadang, dan kenyamanan fasilitas, sebagaimana dikemukakan oleh Andari & Mulyantomo (2020) dan Kurniasih (2012).

Dalam studi oleh Jayanti & Dewi (2021), kepuasan konsumen merupakan mediasi penting antara kualitas layanan dan loyalitas. Artinya, ketika pelanggan merasa puas, mereka lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hasil menunjukkan bahwa disiplin teknisi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan kontribusi 28%. Ini sejalan dengan penelitian putra (2023) bahwa ketepatan waktu dan prosedur standar membangun kepercayaan pelanggan di Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram, responden merasa puas karena teknisi selalu datang tepat waktu dan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari perhitungan dengan Uji t statistik diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menyatakan bahwa kedisiplinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan konsumen di bengkel astra Motor Honda sriwijaya mataram. Pengaruh yang kuat ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi responden mengenai kedisiplinan teknisi di astra Motor Honda sriwijaya mataram telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung bengkel. Jadi jika teknisi bengkel mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teratur dan tepat waktu, selalu mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh manajemen astra Motor Honda sriwijaya mataram, melayani pelanggan bengkel atau dealer dengan sungguh – sungguh, mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan secara berkelanjutan maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan astra Motor Honda sriwijaya mataram. Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun astra motor honda sriwijaya mataram sudah cukup baik dalam hal tanggapan cepat dan keandalan layanan, ada ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kedisiplinan. Konsumen mengharapkan kebijakan untuk seluruh teknisi agar selalu disiplin dalam mengejarkan tugas yang terkait dengan pelayanan servis kendaraan konsumen. Oleh karena itu, perbaikan dalam kedisiplinan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Nugraha (2024) tentang dimensi pelayanan interpersonal. Konsumen merespons positif terhadap sikap ramah dan penjelasan jelas, yang meningkatkan loyalitas (80% responden bilang mau balik lagi).

Dari perhitungan dengan Uji t statisitk menunjukkan bahwa peningkatan keramahan teknisi akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan yang menerima layanan jasa yang berkualitas, maka dengan demikian ia akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah dibeli sebelumnya. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa keramahan teknisi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, model menjelaskan 65% kepuasan, sisanya dipengaruhi faktor lain seperti harga servis (dari saran responden). Temuan ini beri rekomendasi: Astra Motor honda sriwijaya mataram perlu program training disiplin dan soft skills untuk teknisi, guna tingkatkan retensi pelanggan hingga 20% (berdasarkan proyeksi regresi).

Disiplin dan keramahan teknisi sebagai variabel perilaku menunjukkan perlunya penguatan SDM melalui pelatihan soft skills dan reward system. Hal ini selaras dengan penelitian Minawati (2022) bahwa pemberian insentif, kedisiplinan, dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas teknisi di sektor layanan jasa. Maka, pihak manajemen Astra Motor disarankan untuk menerapkan pendekatan pengembangan keterampilan interpersonal, evaluasi kinerja berbasis kepuasan pelanggan, serta penyusunan SOP pelayanan yang humanis. Langkah ini akan memperkuat daya saing bengkel dalam pasar otomotif yang semakin kompetitif.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat model Service Quality (Parasuraman et al.) dan Expectation Confirmation Theory bahwa pelayanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan akan menghasilkan kepuasan tinggi. Penelitian ini juga mendukung teori Kotler (2016) tentang pentingnya elemen non-fisik dalam manajemen pemasaran jasa. Strategisnya, dengan memperbaiki aspek disiplin dan keramahan, Astra Motor dapat meningkatkan retensi pelanggan hingga 20%, sebagaimana disarankan dalam artikel ini. Pendekatan berbasis pelanggan (customer-centric approach) semakin penting di era persaingan layanan yang kompleks dan berorientasi pada pengalaman.

## KESIMPULAN

Faktor Kedisipilnan dan keramahan teknisi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan servis motor di bengkel astra motor honda sriwijaya mataram dengan capaian 65% sedangkan 45% di pengaruhi oleh faktor lain. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi temuan sebelumnya, tetapi juga menegaskan urgensi pengelolaan SDM yang berfokus pada kedisiplinan dan interaksi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembahasan ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dalam jasa servis otomotif bukan semata ditentukan oleh hasil teknis, tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pelayanan yang diberikan oleh teknisi.

## REKOMENDASI

Peneliti berharap penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan mengambil variabel lain untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti kelengkapan suku cadang, harga servis, dan variabel lain. Karena banyak variabel lain yang menjadi faktor kepuasan pelangggan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Astra Motor Honda Sriwijaya Mataram meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat pelatihan teknisi dalam aspek kedisiplinan dan keterampilan interpersonal. Pelatihan tidak hanya perlu difokuskan pada aspek teknis, tetapi juga mencakup pengembangan soft skills seperti komunikasi yang efektif, empati, dan keramahan dalam melayani pelanggan. Penerapan sistem evaluasi berkala terhadap kinerja teknisi melalui survei kepuasan pelanggan juga penting dilakukan guna memantau kualitas layanan secara konsisten. Selain itu, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menekankan prinsip pelayanan yang tepat waktu, ramah, dan informatif diharapkan dapat menjadi pedoman teknisi dalam bekerja. Untuk memperkuat implementasi kebijakan ini, perusahaan juga dapat mengadopsi sistem reward and punishment guna memotivasi kedisiplinan kerja. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggali variabel lain yang juga memengaruhi kepuasan konsumen, seperti harga jasa, ketersediaan suku cadang, fasilitas ruang tunggu, serta pemanfaatan teknologi digital dalam layanan servis. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan dan memperkuat posisi kompetitif perusahaan di industri otomotif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan untuk Alm Encak dan Ninik penulis, yang telah merawat dan membesarkan saya dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang, perhatian dan doa dari atas sana. sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita sampai sekarang ini dan terimaksih juga buat diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Sulit bisa bertahan sampai di titik ini, terimakasih untuk hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahaakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i’m praund of this achievement.

## DAFTAR PUSTAKA

Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). Solusi, 18(3), 77–88.

Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut. Jurnal Bintang Manajemen, 1(1), 192–205.

Arianty, N., Andriany, D., & Jasin, H. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi Revisi. Medan: Perdana.

Bagozzi, R. P., Rosa, J. A., Celly, K. S., & Coronel, F. (2018). Marketing-Management. Berlin: Walter de Gruyter.

Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3(2), 716–727.

Budiasni, N. W. N., Ayuni, N. M. S., & Eliasih, D. K. (2021). Analisis Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa Berdasarkan Cash Turnover, Credit Turnover Dan Receivable Turnover. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 6(2), 53-62.

Dewi, M. S., Dewi, K. T. S., & Ferayani, M. D. (2021). Assessing the Ethical Behavior of Accounting Accounts Through the Application of the Tri Kaya Parisudha Philosophy on Equity Sensitivity and Ethical Sensitivity. International Journal of Social Science and Business, 5(3), 361-366.

Faslah, Roni dan Meghar Tremtari Savitri. ( 2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada Teknisi PT. Kabelindo Murni, Tbk. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. 2 (1) : 40 – 53.

Hasibuan, Malayu. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. Hasibuan, Malayu S.P. 2006. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Intan, Novia. (2012). Uji Hipotesis. https://hmjepfeuns.wordpress.com/2012/06/ 26/uji-hipotesis/. Diakses pada tanggal 8 Agustus 2021.

Jayanti, K. N., & Dewi, K. T. S. (2021). Dampak Masa Kerja, Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Teknisi. JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan bisnis, Akuntansi, 1(2), 75-84.

Kurniasih, Indah Dwi. (2012). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 1.1 (2012): 37-45.

Manengal, Bruri, Johny AF Kalangi, and Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity* 2.1: 42-46.

Minawati, Ketut Lilis. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Teknisi PT. Telkom Akses Area Singaraja." *JNANA SATYA DHARMA* 10.2.

Purnomo, Wirdha, and Dyah Riandadari. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin* 3.3: 54-63.

Siregar, Chamisa Sahara, and Yahya Tanjung. (2024). pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa service mobil pada pt. Wahana trans lestari medan cabang nissan amir hamzah. *jurnal widya* 5.2: 2012-2025.