

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kualitas Produk,
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda**

by

I Ketut Ardika ⁽¹⁾
I Nengah Dasi Astawa ⁽²⁾

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No. 164, Denpasar, Bali

ketudika190491@gmail.com⁽¹⁾
nengahdasiastawa@yahoo.com⁽²⁾

ABSTRACT

Era of globalization and the competitive environment and competition , the focus for the business world is a point for every company . To face the stiff competition , the quality of products and services produced is very important in order to enhance the growth of a company . These conditions demand a high quality of human resources to manage the various problems that exist . Low overhead business strategy is inseparable scope of the management company relating to keefektifan and keefesienan production both for users of raw materials and production system as well as from the use and management of human resources. Amid the current automotive business competition , Honda also must perform service quality , service innovation and product quality . Important to be able to attract customers . The management of Honda always establish or maintain a good relationship to customers , it was all done in order to strengthen the relationship between pihak Honda with customers' in order to increase customer loyalty. The technique of collecting data using questionnaires , data analysis is a statistical method used Structural Equation Model (SEM). then data will be processed with SPSS and AMOS facilities . SPSS is used to imput data obtained from the results of the research data collection , whereas AMOS are used to display the results of research on the relationship between the variables.

Keywords : Quality of Service, Service Innovation, Product Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

ABSTRAK

Era globalisasi dan lingkungan persaingan yang kompetitif, maka perhatian bagi dunia usaha merupakan titik bagi setiap perusahaan. Untuk menghadapi persaingan yang ketat, kualitas produk dan jasa yang dihasilkan sangatlah penting dalam usaha untuk meningkatkan pertumbuhan suatu perusahaan. Berbagai kondisi tersebut menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola berbagai masalah yang ada. Strategi bisnis muktahir tidak terlepas lingkup manajemen pengelolaan perusahaan yang berkaitan dengan keefektifan dan keefesienan produksi baik bagi pengguna bahan baku dan system produksinya maupun dari sisi penggunaan dan pengelolaan sumber daya manusianya. Ditengah persaingan usaha otomotif saat ini, Honda juga harus melakukan kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kualitas produk. Penting dilakukan untuk dapat menarik minat pelanggan. Pihak manajemen Honda selalu menjalin atau menjaga hubungan yang baik kepada pelanggan, semua itu dilakukan guna mempererat hubungan antara pihak Honda dengan pelanggan guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data yang digunakan adalah metode statistic Structural Equation Model (SEM). yang kemudian datanya akan diolah dengan fasilitas program SPSS dan AMOS. Program SPSS digunakan untuk imput data yang diperoleh dari hasil

pengumpulan data penelitian, sedangkan AMOS digunakan untuk tampilan hasil penelitian mengenai hubungan antar variabelnya.

***Kata Kunci* : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas pelanggan**

DAFTAR PUSTAKA

- Adhinda, P. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Anugerah Jaya Bakery*.
- Akbar, S., Ahamad P. M.S., Wadood F., Alzaidiyen, N.J. (2010). Revitalization of service quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty, *Journal of Business and Management*.
- Andreassen T.W., and Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex service: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise, *Journal of Service Marketing*, **9** (1):7-23.
- Agustino, B., and Sumarno. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang*, Karya Ilmiah.
- Darma, G.S. (1999). *Information Technology and Organisational Performance: A Study of the Hospital Industry*, Southern Cross University, Lismore New South Wales Australia.
- Krisnamurti, M.B., and Darma, G.S. (2015). Strategi Diferensiasi Produk dan Jasa di Industri Digital Printing, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **12** (1): 116-133.
- Kusbiantoro, T. F. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal*, Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Baloglu, S. (2002). *Dimensions of Customer Loyalty-Separating Friends From Well Wisher* *Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cornell University.
- Hendhana, S., and Darma, G.S. (2017). Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 37-55.
- Hapsari, A.P. (2008). Analisis Perbandingan Penggunaan *Celebrity Endorser* Dan *Typical-Person Endorser* Iklan Televisi Dan Hubungan Dengan *BrandImage* Produk, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, **11** (1).
- Japarianto, E.L.P., and Khomariayah, N. A. (2007). Analisa kualitas layanan sebagai pengukur loyalitas pelanggan hotel majapahit Surabaya dengan pemasaran relasional

- sebagai variabel *intervening*, *Jurnal Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra*, **3** (4): 34-42.
- Julita. (2001). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Sumatera Utara, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, **1** (2): 41-54.
- Khan, O. (2012). Towards understanding customer loyalty: An empirical study on emotional attachment, *International Journal of Innovation in Business*, **1**(3): 241-267.
- Kim, C. W., and Maubrogne, R. (2005). *Blue Ocean Strategy, How To Create Uncontested Market Space and Make Competition Irrelevant*. Boston: Harvard Business School.
- Kresnamurti, A.R.P., and Sinambela, D. S. (2011). Analisis kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survey pada pengunjung snowbay waterpark TMII), *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, **2**(2): 15-22.
- Kristiana, S. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Distributor PBF PT. Banyumas*, Karya Ilmiah, Universitas Udayana Denpasar.
- Kusumo, A.R.W. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Pemasaran (Studi pada Industri Batik Skala dan Sedang Di Kota dan Kabupaten Pekalongan)*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang Jawa Tengah.
- Lo, B., and Darma, G.S. (2000). Employee Perception of the Impact of Information Technology Investment in Organisations: A Survey of the Hotel Industry, *Australasian Journal of Information Systems*, **7** (2): 32-51.
- Normasari, S., Srikandi K., and Andriani, K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, **6** (2): 1-9.
- Purnantara, I.M.H., and Darma, G.S. (2015). Competency, Organizational Health, Job Career, Job Performance And Employees Turnover, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **12** (2): 90-124.
- Prayuna, H.H., Andjarwati, A.N., Pengaruh Penggunaan Celebrity Endorser Irfan Bachdim dan Event Sponsorship terhadap Citra Merek Minuman Isotonik Pocari Sweat, *Jurnal Ilmu Manajemen*, **6** (1).

- Oka, W.G.A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk Kantor CabanagUtama (KCU) Palembang, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, **2** (1): 15-18.
- Rita, S., and Ganesan V. (2010). Case Study: Assessment of QOS for Public Bus Transport System A SERVQUAL Based Kano Approach, *Advance in Management*, **3** (1).
- Saha, G. C. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intention: A study of low-cost airline carriers in Thailand, *International Journal of managing service quality*, **19**: 350-372.
- Srimindarti, C. (2002). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Inovasi Bagian Penelitian dan Pengembangan, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, **9** (1): 62-75.
- Sutanto, J.E. (2009). Dimensi Quality of Service Influence Customer Statisfaction in the Hotel, *International Seminar on Industrial and Management*, **9** (2) : 108-113.
- Sugianto. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Inovasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di PT. KAI (Persero) (Survei Pada Penumpang Kereta Api Krakatau RuteMerak-Kediri)*, Tesis, Universitas Sebelas Maret.
- Wen, J.J, et al. (2007). Effect of Service Quality and Shared Value on Trust and Commitment: An Empirical Study of 3CS Product Customer in Taiwan, *International Journal of Business Studies*, **15** (2): 83-98.