

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Adapun profil dari Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu adalah sebagai berikut:

Nama Bengkel : Bengkel “Ahas Mandiri Jaya Abadi”

Tanggal Berdiri : 16 April 2011

Alamat Bengkel : Jl. Jenderal Sudirman No.51-A, Tayu Kulon,
Tayu, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59155

Telepon : (0295) 4545333

E-mail : ahas.12708@gmail.com

Facebook : Ahas 12708 Mandiri Jaya Abadi

2. Sejarah Berdirinya Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Awalnya bengkel khusus motor HONDA yang disebut sebagai AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Mandiri Jaya Abadi ini didirikan pada tahun 2011 tepatnya pada tanggal 16 April 2011, pada awalnya dulu bengkel Ahas ini berlokasi di Ds. Jepat Kec. Tayu Kab. Pati yang diberi nama “Jayadi Motor”. Lalu dari Jayadi motor pindah lokasi lagi yaitu berlokasi di Ds. Bondol Kec. Tayu Kab. Pati, dan namanya berubah lagi menjadi “Tunggal Jaya”.

Lalu setelah dari Tunggal Jaya Ahas bekerja sama dengan Astrs sendiri dan berpindah lokasi lagi di Tayu di Jl. Jenderal Sudirman No.51-A, Tayu Kulon, Tayu, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59155, dan setelah berpindah e Tayu nama Tunggal Jaya berubah menjadi “Mandiri Jaya Abadi”, tetapi sebelum menjadi Mandiri Jaya Abadi Ahas yang dari Desa Bondol ditutup dahulu untuk beberapa bulan , lalu mulai buka lagi di Tayu secara resmi menjadi Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dan masih berdiri hingga sampai sekarang ini dengan nama tersebut. Apabila bengkel ahas ini sekarang merupakan salah satu bengkel resmi satu-satunya yang berada di daerah Tayu tersebut. Pendiri Ahas sendiri merupakan perorangan dan bekerja sama dengan Astra Motor, jadi yang mengatur dan mengendaikan semua aktivitas dari Ahas adalah Astra itu sendiri.¹

3. Visi dan Misi Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Dalam menjalankan suatu usaha, perlu adanya visi dan misi yang dijadikan pedoman. Begitu juga dengan Bengkel Service Motor

¹ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, berikut ini visi dan misinya, yaitu:

- a. Visi
Menyediakan kemudahan layanan service Sepeda Motor Honda dengan didukung oleh fasilitas yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang handal.
- b. Misi
 - 1) Ahass Mandiri Jaya Abadi menjadi andalan utama bagi para pengguna Sepeda Motor Honda dalam melakukan perawatan dan perbaikan Sepeda Motor Honda.
 - 2) Ahass Mandiri Jaya Abadi selalu meningkatkan skill dan kinerja seluruh karyawan agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.
 - 3) Ahass Mandiri Jaya Abadi selalu melakukan inovasi baru dalam rangka memberikan service excellent kepada pelanggan.

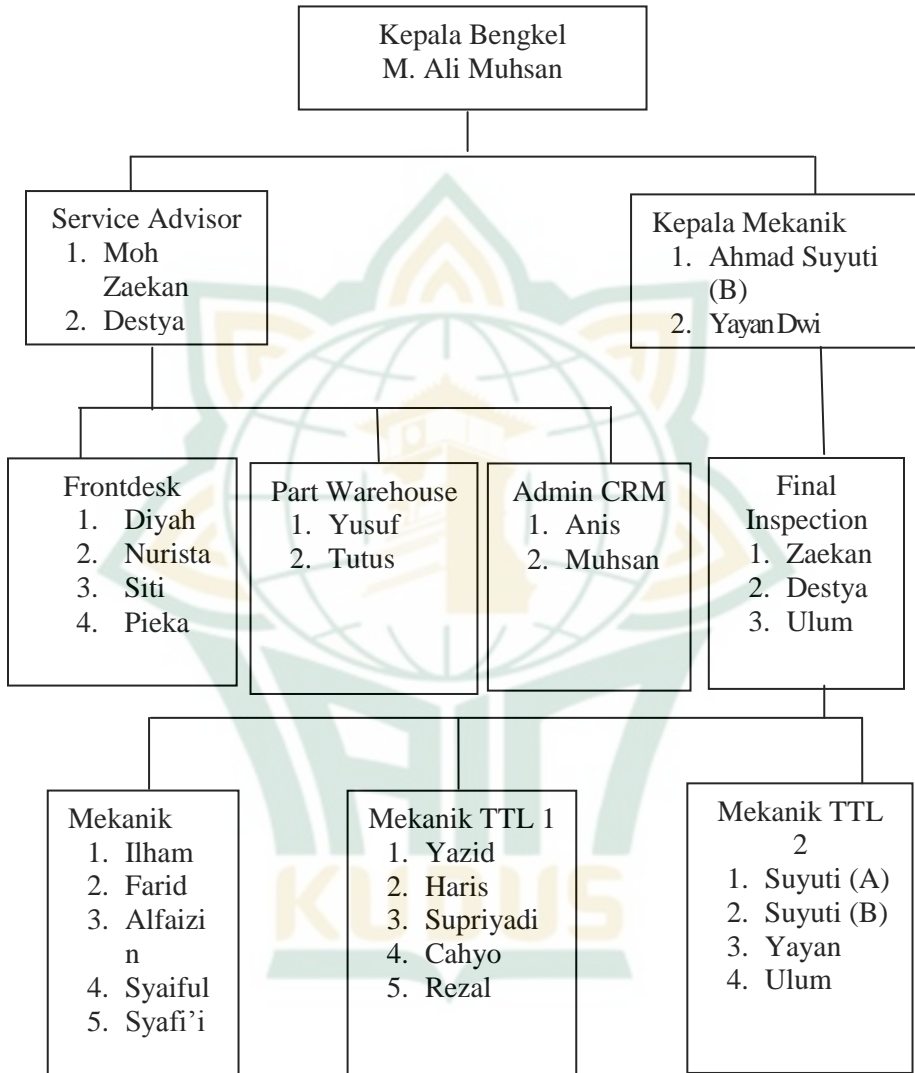
4. Struktur Organisasi Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sehari-hari, untuk memberikan pelayanan dalam penservicean motor, Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu mempunyai struktur organisasi yang dijadikan pedoman dalam pemberian tugas dan tanggung jawab antara pemimpin dan karyawannya. Struktur organisasi tersebut dapat berfungsi dalam memberikan instruksi dan pengaturan hubungan antar organisasi. Struktur organisasinya adalah sebagai berikut:

- a. Struktur Organisasi Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.²

² Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda



Sumber: Data Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda, (2019)

- b. Keterangan Struktur Organisasi Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Kepala Bengkel

Bertugas Bertanggung jawab terhadap keseluruhan yang ada dibengkel atau Dibagian operasional bengkel, seperti menerima laporan harian yang diberikan oleh FD (*Front Desk*) atau

kasir. Dan Memberikan laporan tentang pemeliharaan dan laporan tentang suku cadang pada kepala cadang.

Service Advisor

Bertugas melayani konsumen yang datang menanggapi dan Mencatat keinginan konsumen terhadap sepeda motornya yang mengalami masalah mekanis, yang kemudian dilaporkan kepada mekanik untuk diperbaiki.

Kepala Mekanik

Bertugas mengecek hasil kerja mekanik serta mengawasi kegiatan mekanik dan memberikan arahan terhadap mekanik bila mengalami kesulitan dalam pekerjaannya.

Front Desk

Bertugas mencatat secara administrasi kegiatan yang ada di bengkel dan merangkap juga sebagai kasir dan membuat laporan keuangan setiap transaksi yang terjadi didalam bengkel Honda AHASS Mandiri Jaya Abadi setiap harinya yang kemudian dilaporkan kepada kepala bengkel.

Part Warehouse

Yaitu bertugas:

1. Mempersiapkan pesanan dan memproses permintaan dan pesanan pasokan.
2. Mempertahankan kualitas layanan dengan mengikuti standar organisasi.
3. Mempertahankan lingkungan kerja yang aman dan bersih, sesuai dengan prosedur, aturan, dan peraturan.
4. Melengkapi laporan dengan memasukkan informasi yang diperlukan.
5. Membuat catatan administrasi persediaan barang, yang meliputi jenis barang, kode barang dan jumlah barang dengan benar.
6. Merapikan setiap penempatan barang yang ada di gudang berdasarkan kelompok barang dengan baik dan teratur.

Admin CRM

Bertugas untuk meningkatkan layanan yang diberikan pada pelanggan, dan menggunakan informasi kontak pelanggan untuk target pemasaran.

Final Inspection

Bertugas memeriksa ulang motor yang telah diservice.

Mekanik

Bertugas memperbaiki sepeda motor Honda yang dimiliki konsumen yang selanjutnya selesai pengerjaan tersebut di laporkan kepada kepala mekanik.³

³ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

5. Budaya Kerja Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sebagai Bengkel service motor resmi yang menetapkan budaya kerja dengan prinsip-prinsip syari'ah yang mengacu pada sikap akhlaqul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dengan empat sifat Rasulullah SAW yang disingkat SAFT:

- a. *Shidiq* Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji dan mampu jadi teladan.
- b. *Amanah* Menjadi terpercaya, peka, obyektif dan disiplin serta penuh tanggung jawab.
- c. *Fathonah* Profesionalisme dengan penuh inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan.
- d. *Tablig* Kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan.⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) 9p dalam perspektif Islam pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu adalah suatu bengkel resmi yang telah berdiri kurang lebih 8 tahun. Agar mampu menjaga kelangsungan usahanya, maka Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Aadi Honda Cabang Tayu melakukan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) yang terdiri dari beberapa elemen, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*Physical evidence*), proses (*process*), janji (*promise*), dan kesabaran (*patience*). Elemen-elemen tersebut saling berkaitan dan merupakan strategi pemasaran yang sering digunakan untuk mempengaruhi permintaan, sehingga dapat membantu meningkatkan jumlah minat pelanggan. Dari berbagai data yang diperoleh peneliti, bauran pemasaran (*Marketing Mix*) dan kualitas pelayanan yang diterapkan pada Bengkel Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu adalah sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Bauran pemasaran dalam perspektif islam sangat penting bagi kehidupan pemasaran saat ini, apalagi saat ini sering sekali para pengusaha yang curang dan seenaknya tanpa memperhatikan syariat-syariat islam, tidak pernah memperhatikan apa-apa yang

⁴ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 121-132.

dilarang dalam islam, dan di Bengkel Ahass sendiri Insyallah mengenai produk yang dijual sudah sesuai dengan pemasaran islam, seperti yang disampaikan oleh Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor mengatakan bahwa:

“Untuk produk insyaAllah sesuai dengan syariah mbak, Soalnya ya kami mengutamakan kejujuran, kualitas yang kami jual juga sesuai dengan yang kami tawarkan, kami memberikan pelayanan juga sesuai dengan yang pelanggan inginkan”.

b. Harga (*Price*)

Mengenai harga menurut perspektif islam juga Insyallah sudah diterapkan sesuai dengan syariah Islam, karena dalam Islam sudah dijelaskan bahwa dalam berbisnis apapun dilarang curang apalagi itu tentang harga, dilarang riba, harus sesuai harga awal tidak boleh dilebih-lebihkan. Seperti yang telah dikatakan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor pada Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi ketika saya wawancarai, beliau mengatakan: “Kami mengantisipasi aja mbak, kami rinci semua mulai dari berbelanja produk-produk pendukung, upah buat karyawan agar tidak terjadi adanya riba, karena islam mengharamkannya. Jadi ya kita berusaha mengambil keuntungan yang sedikit aja yang penting halal”.⁵

c. Tempat (*Place*)

Untuk pemilihan tempat juga sangat penting demi kemajuan usaha yang sedang dijalani, pemilihan tempat yang strategis maka akan memudahkan pihak Bengkel untuk meningkatkan minat pelanggan, begitu sebaliknya jika pemilihan tempat atau lokasi kurang strategis maka juga akan menurunkan minat pelanggan pada bengkel, apalagi pemilihan tempat atau lokasi yang sesuai menurut Islam, itu justru malah lebih baik untuk usaha, khususnya pada usaha ini yaitu Bengkel, pada Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu menyediakan tempat untuk pelanggan yang bersih dan rapi, tujuannya agar supaya pelanggan yang menunggu proses pemservisean akan merasa nyaman dan tidak mudah bosan. Seperti yang dikatakan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi yaitu:

“Insyallah kami menyediakan tempat yang bersih sesuai dengan ajaran islam bahwa kebersihan bagian dari iman”.

d. Promosi (*Promotion*)

Promosi bengkel Ahass sesuai dengan syariah Islam juga Insyallah sudah dilakukan oleh pihak Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, karena dengan promosi yang

⁵ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

jujur maka akan berdampak baik juga bagi bengkel. Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu mengatakan:

“Kami mempromosikan bengkel ini InsyaAllah dengan jujur, benar dan tidak banyak sumpah atau menipu mbak. Seandainya ada pelanggan yang complain kami memberikan dan menawarkan garansi kepada pelanggan dengan cara menservicekan ulang motor. Dan dalam melayani konsumen kita harus ramah supaya mendapatkan citra yang baik pula kepada pelanggan”.

e. Orang (*People*)

Untuk strategi Orang yang diterapkan dalam Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga menerapkan dalam perspektif Islam yaitu pihak Bengkel melakukan pelatihan atau magang untuk anak-anak sekolah atau yang PKL ditempat Ahass tanpa mengharapkan imbalan apapun. Seperti yang dikatakan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Service Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu yaitu:

“InsyaAllah sudah sesuai syariah Islam mbak, soalnya bengkel kami ini juga memberi pelatihan terlebih dahulu untuk para pemula yang bekerja di bengkel ini, apalagi kami juga menerima magang untuk anak-anak sekolah yang mau magang dan PKL ditempat bengkel kami, kami menerima dengan senang hati tanpa mengharapkan imbalan”.

f. Proses (*Procces*)

Proses layanan yang diberikan Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang tayu juga sudah sesuai dengan proses syariah Islam, dimana proses layanan yang pihak bengkel berikan sesuai dengan permintaan pelanggan tanpa menambah ataupun mengurangi apapun yang ada dikendaraan pelanggan. Seperti yang dikatakan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu ketika saya wawancara mengenai proses dalam syariah Islam, beliau mengatakan:

“Sudah juga InsyaAllah mbak, proses layanan bengkel kami berikan sesuai dengan permintaan pelanggan tanpa menambah ataupun mengurangi apapun yang ada dikendaraan pelanggan, karena tujuan kami yaitu membuat pelanggan kami nyaman dan puas.”

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor juga mengatakan mengenai contoh Bukti Fisik yang sesuai dengan syariah Islam yaitu salah satunya kendaraan makin nyaman digunakan pasca pervicean dr Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu. Yaitu:

“Bukti fisiknya yaitu kendaraan makin nyaman digunakan sehingga banyak para pelanggan juga yang sering datang lagi untuk service dan apalagi juga ada yang menjadi pelanggan tetap sekarang”.

h. Perjanjian (*Promise*)

Perjanjian juga menjadi point penting bagi pihak Bengkel, apabila pihak bengkel sudah membuat perjanjian kepada pelanggan sebisa mungkin diupayakan untuk menepatinya, tujuannya agar pelanggan tidak kecewa, perjanjian juga harus sesuai dengan syariah Islam yang mana dalam wawancara saya dengan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel mengatakan bahwa:

“InsyaAllah sudah sesuai mbak, jika bengkel kami sudah membuat janji kepada pelanggan sebisa mungkin kami selalu menepati agar pelanggan tidak kecewa, karena janji adalah hutang yang mana jika tidak ditepati nanti akan menjadi pertanyaan ketika kita di akhirat nanti. Dan juga bisa jadi citra jelek untuk bengkel kami jika pelanggan kecewa”.⁶

Sedangkan menurut Bapak Yoyok selaku Pelanggan Bengkel Service Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu mengatakan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Ahass yang paling menonjol dalam sudut pandang Islam yaitu diantaranya pelayanan yang diberikan baik dan sabar sekali dalam menghadapi pelanggan, seperti hasil wawancara dr Bapak Yoyok yaitu beliau mengatakan:

“Orangnya ramah mbak, dan dilayani dengan baik dan sabar sekali.”

i. Sabar (*Patience*)

Ini yang sangat penting dalam Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu saat menunggu proses pelayanan penservicean, yaitu pelanggan diharapkan agar bersabar, tapi Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Service Motor Ahass Mnadiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu mengatakan bahwa tidak semua pelanggan bisa bersabar, hanya sebagaian saja yang bersabar menunggu, seperti wawancara saya dengan Bapak Zaekan seperti yang saya kutip sebagai berikut:

“Tidak selalu semua pelanggan sabar mbak, kadang juga ada yang ngeluh dan complain karena prosesnya lama, tapi sebisa mungkin kami memberikan yang terbaik untuk pelanggan kami agar supaya pelanggan merasa nyaman dan senang saat service, biasanya untuk mengatasi masalah tersebut kami memberi

⁶ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

pengertian serta nasihat kepada pelanggan agar sabar dalam menunggu proses service mbak”.⁷

2. Kualitas Pelayanan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Kualitas Pelayanan yang diberikan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga sangat diperhatikan oleh pihak bengkel, karena tujuannya yaitu dari kualitas pelayanan yang baik tersebut diharapkan mampu meningkatkan minat pelanggan pada Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga selalu memperhatikan bagaimana bukti fisik atau *Tangibles* pada kualitas jasa, diantaranya salah satu bukti fisik kualitas jasa yang ada pada Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu yaitu bertujuan agar pelanggan merasa nyaman karena adanya fasilitas-fasilitas yang disediakan bengkel setelah menservicekan motornya di Ahass. Disini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber.

Keterangan Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor, mengungkapkan bahwa:

“Untuk bukti fisik pada kualitas jasa yaitu mekanik serta karyawan di bengkel Ahass berusaha semaksimal mungkin untuk menservice, tujuannya agar pelanggan merasa puas setelah service di bengkel Ahass. Bengkel Ahass juga memberikan tempat yang nyaman untuk para pelanggan, disediakan tempat parkir yang luas serta ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk membuat pelanggan nyaman mbak”.⁸

Sedangkan Mbak Midah selaku pelanggan Ahass mengatakan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu bahwa:

“Kualitas pelayanannya Alhamdulillah lumayan memuaskan, selain itu Pihak bengkelnya ramah-ramah mbak, tapi kadang lama karena antri saat menservice jadi saya cepat jenuh, apalagi saya memang tipe orang yang mudah bosan”.⁹

Selain itu pihak bengkel juga berupaya memberikan pelayanan yang sesuai yang diinginkan pelanggan, tetapi itu semua juga kembali lagi kepada si pelanggannya, puas atau tidaknya itu tergantung pelanggan masing-masing. Seperti yang dikatakan Bapak

⁷ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

⁸ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

⁹ Mustamidah, wawancara oleh penulis, 8 April, 2019, wawancara 2, transkrip

Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Ahas mengatakannya bahwa:

“Menurut pihak bengkel sendiri puas atau tidak puasnya itu tergantung pelanggan. Tetapi jika pelanggan tidak puas pihak bengkel telah memberi garansi selama satu bulan yaitu untuk produk motor pcx CBR untuk service *Cun Up* dan untuk produk motor matik hanya satu minggu garansi”.

Dan Bapak Moh Zaekan juga mengatakan mengenai proses waktu service yaitu sebagai berikut:

“Begini mbak, untuk pelayanan cepat tidaknya tergantung masalah atau keluhan pelanggan. Jika keluhan pelanggan untuk motornya ringan dan sedikit maka pelayanan servicenya cepat, tapi jika keluhannya banyak dan berat maka membutuhkan waktu yang cukup lama. Untuk ketepatan sendiri itu tergantung dari individu pelanggan masing-masing mbak”.¹⁰

Dan yang paling penting lagi mengenai sifat yang diterapkan pada bengkel Ahas ini yaitu selalu memprioritaskan *Assurance/Insurance* atau sikap sopan dan santun oleh para karyawan yang bekerja bengkel guna untuk menumbuhkan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Lalu peneliti bertanya kepada Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda, dan beliau berkata seperti ini:

“Disini sangat memprioritaskan sikap sopan santun mbak, apalagi dengan pelanggan karena kenyamanan pelanggan merupakan point pertama dan tujuan utama bagi bengkel Ahas ini. Apalagi karyawan disini juga disiplin sekali untuk urusan Beribadah dan Agama, sesibuk apapun karyawan ibadah dan sholat tetap menjadi yang utama”.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Service Advisor Bengkel Service Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, diperoleh data penjualan jasa sebagai berikut:

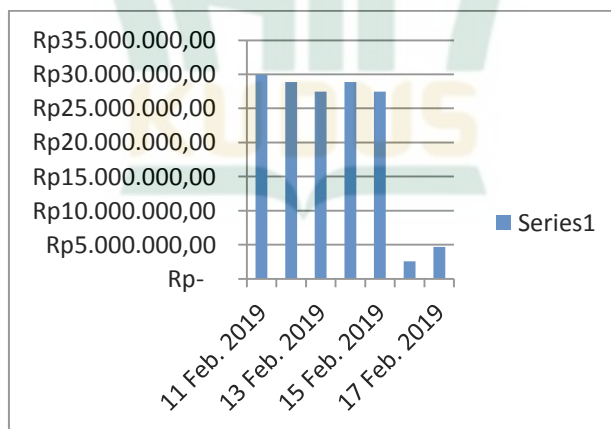
¹⁰ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

Tabel 4.1
Data Hasil Penjualan Jasa Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Cabang Tayu

DATA HASIL PENJUALAN JASA	
BENGKEL AHASS MANDIRI JAYA ABADI CABANG TAYU	
Per. 11-17 Februari 2019	
Tanggal	Jumlah Penjualan Jasa
11 Feb. 2019	Rp 29,938,500.00
12 Feb. 2019	Rp 28,862,500.00
13 Feb. 2019	Rp 27,468,000.00
14 Feb. 2019	Rp 28,862,500.00
15 Feb. 2019	Rp 27,468,000.00
16 Feb. 2019	Rp 2,571,800.00
17 Feb. 2019	Rp 4,696,800.00

Sumber: Data Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda, (2019)

Gambar 4.2
Data Hasil Penjualan Jasa Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Cabang Tayu



Sumber: Data Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda, (2019)

Menurut Bapak Moh Zaekan selaku Service Advisor Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, pasti ada peningkatan jumlah pelanggan meskipun tidak setiap hari, karena dalam meningkatkan jumlah pelanggan itu bukanlah perkara mudah. Para karyawan harus melakukan strategi-strategi yang lebih jitu agar calon pelanggan mau mencervicekan motornya di Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis (*Marketing Mix*) 9p dalam perspektif Islam pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Marketing dalam Islam memiliki posisi yang berbeda dengan marketing konvensional, bukan hanya secara konsep tapi juga implementasi strategi di lapangan. Hal ini terlihat pada diri Rasulullah Saw. sebagai seorang pedagang sekaligus marketer handal dan sukses dari masa ke masa. Beliau dalam melakukan aktivitas dagang atau bisnis sangat mengedepankan etika sebagai kunci kesuksesan bisnis, bukan hanya berorientasikan kepada profit semata tapi juga sebagai wasilah untuk menggapai kesejahteraan dunia dan akhirat.¹¹

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, ditemukan bahwa secara garis besar bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam upaya meningkatkan minat pelanggan pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu berdasarkan konsep strategi pemasaran syariah, antara lain:

a. Produk (*Product*)

Konsep produk dalam Islam yang utama adalah halal. Konsep halal mencakup kenyataan bahwa tidak boleh ada bahan baku yang berbahaya di dalam produk yang akan berdampak negatif pada pelanggan dan masyarakat. Hal ini akan berdampak pada proses produksi barang dan jasa yang harus berpedoman pada aturan Islam, yang tercermin dalam hukum-hukum syariah. Berdasarkan hukum syariah, perdagangan barang dan jasa seperti alkohol, judi, prostitusi dan ilmu sihir adalah dilarang, meskipun dapat menghasilkan profit yang sangat tinggi.¹²

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, dapat di analisis bahwa produk yang terdapat di Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah baik, sesuai dengan syariah Islam, Soalnya pihak bengkel mengutamakan kejujuran, kualitas yang dijual juga sesuai dengan yang ditawarkan, pelayanan juga sesuai dengan yang pelanggan

¹¹ Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 219

¹² Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, *Konsep Keadilan dalam Bauran Pemasaran Menurut Perspektif Islam*, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, 112.

inginkan. Dari situ dapat disimpulkan bahwa strategi produk dalam upaya meningkatkan minat pelanggan sesuai dengan ajaran Islam.¹³

b. Harga (*Price*)

Dalam pandangan totalitas Islam, semua hal harus sesuai dengan panduan Islam, termasuk bidang ilmu-ilmu sosial, fisika, biologi, pemasaran dan sebagainya. Konsep harga juga tidak lepas dari aturan-aturan Islam. Islam tidak melihat pricing (penetapan harga) murni dari kaca mata bisnis tapi juga dari sudut kepentingan masyarakat. Dengan demikian, Islam melindungi kepentingan seluruh stakeholders.¹⁴

Berdasarkan hasil penelitian penulis di laangan, dapat dianalisis bahwa penetapan harga di Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah baik, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Moh Zaekan, yang mengatakan bahwa pihak bengkel mengantisipasi, dirinci semua mulai dari berbelanja produk-produk pendukung, upah buat karyawan agar tidak terjadi adanya riba, karena islam mengharamkannya. Jadi pihak bengkel berusaha mengambil keuntungan yang sedikit saja yang penting halal dalam islam.¹⁵

Al-Qur'an telah membahas mengenai (bisnis yang hanya berorientasi memaksimalkan laba) dalam Surat At-Takasur ayat 1 dan 2:

﴿أَلْهِنُّكُمْ التَّكَاثُرُ﴾ ﴿حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ﴾

1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu
2. sampai kamu masuk ke dalam kubur.¹⁶

Jika dilihat dari perspektif syariah penetapan harga yang dilakukan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah sesuai, karena saling merelakan dan kerelaan ini ditentukan antara pihak Bengkel dan calon Pelanggan dalam melakukan kepentingannya.¹⁷

c. Tempat (*Place*)

Pemilihan tempat atau lokasi sangat penting, karena tempat atau lokasi dapat mengurangi atau menambah minat pelanggan

¹³ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

¹⁴ Rizal, *Konsep Keadilan*, 114

¹⁵ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

¹⁶ Rizal, *Konsep Keadilan*, 117

¹⁷ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

untuk berhubungan dengan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.¹⁸

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Service Advisor Bengkel Ahas, dapat dianalisis bahwa dalam pemilihan tempat Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah sangat strategis, pemilihan tempat yang strategis maka akan memudahkan pihak Bengkel untuk meningkatkan minat pelanggan, begitu sebaliknya jika pemilihan tempat atau lokasi kurang strategis maka juga akan menurunkan minat pelanggan pada bengkel, apalagi pemilihan tempat atau lokasi yang sesuai menurut Islam, itu justru malah lebih baik untuk usaha, khususnya pada usaha ini yaitu Bengkel, pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu menyediakan tempat untuk pelanggan yang bersih dan rapi, tujuannya agar supaya pelanggan yang menunggu proses pemservisean akan merasa nyaman dan tidak mudah bosan. Hal ini sangat memudahkan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dalam mencari calon pelanggan khususnya para pelanggan setia Bengkel Ahas.¹⁹

d. Promosi (*Promotion*)

Dalam etika Islam, teknik promosi dilarang menggunakan daya tarik seksual, daya tarik emosional, rasa takut, kesaksian palsu, dan daya tarik penelitian semu, pendangkalan akal atau mendorong pemborosan. Dalam kerangka Islam, teknik-teknik promosi seperti ini adalah tidak etis karena metode ini dimanfaatkan murni untuk mengeksploitasi naluri dasar konsumen di seluruh dunia dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan pangsa pasar yang lebih besar.²⁰

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, promosi yang dilakukan oleh Bengkel Service Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu yaitu dengan cara melakukan service kunjung dan memasang banner-banner di jalan. Dalam mempromosikan bengkel juga dengan jujur, benar dan tidak banyak sumpah atau menipu. Seandainya ada pelanggan yang complain maka pihak bengkel memberikan dan menawarkan garansi kepada pelanggan dengan cara menservicekan ulang motor. Dan dalam melayani konsumen harus ramah supaya mendapatkan citra yang baik pula kepada pelanggan.

¹⁸ Rizal, *Konsep Keadilan*, 11

¹⁹ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

²⁰ Rizal, *Konsep Keadilan*, 118-119

Dalam melakukan strategi promosi, Bengkel Ahas memegang teguh etika dan moral bisnis Islam, seperti halnya berperilaku baik dan simpatik terhadap pelanggan, komunikatif dan transparan dalam memasarkan produknya, bersikap rendah hati dan melayani, serta jujur dan terpercaya terhadap pelanggan dan juga sesama karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa promosi yang dilakukan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sesuai dengan ajaran Islam dan sudah baik dalam pelaksanaannya.²¹

e. Orang (*People*)

People yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan mempengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan, dan pelanggan-pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, dalam melakukan strategi orang (*people*) yang dilakukan oleh Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu yaitu dengan menekankan para karyawan untuk selalu bersikap 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Santun. pihak Bengkel juga melakukan pelatihan atau magang untuk anak-anak sekolah atau yang PKL ditempat Ahas tanpa mengharapkan imbalan apapun. Selain itu, Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga menanamkan jiwa spiritual yang tinggi, yaitu dengan melakukan ibadah pada saat di kantor. Seperti melakukan berdoa sebelum dan sesudah kerja.

Dari pernyataan di atas dapat dianalisis bahwa secara garis besar SDM yang dimiliki Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu memiliki karakteristik pemasar syariah, karena para kaaryawannya memiliki kepribadian spiritual yang tinggi dan berperilaku baik dan simpatik.

f. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik disebut sebagai bukti langsung seperti mengenai pakaian karyawan yang harus sopan dan rapi serta bukti fisik lainnya seperti lingkungan perusahaan dan yang lainnya. Lingkungan fisik didefinisikan sebagai desain lingkungan layanan yang membuat pelanggan mengingat perusahaan untuk hubungan yang menguntungkan.²²

²¹ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

²² Nurhazirah Hashim dan Muhammad Iskandar Hamzah, *7P's: A Literature Review of Islamic Marketing and Contemporary Marketing Mix*, Faculty of Business Management, University Teknologi MARA, 42300 Puncak Alam, Selangorm Malaysia, 158

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, dalam menumbuhkan rasa nyaman dan percaya para peanggannya, Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi memberikan bukti fisik dalam bentuk penampilan karyawan yang rapi dan sopan.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi Bengkel Service Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah rapi, bersih, lengkap dan nyaman.²³

g. Proses (*Process*)

Konsepproses sangat penting dalam bauran pemasaran karena pelanggan mungkin memiliki kesan pertama berdasarkan proses pengiriman yang digambarkan oleh para pemasar. Karena Islam mengajarkan para pengikutnya untuk mencapai kesepakatanbersama dalam proses pembelian dan penjualan, kegagalanmemenuhi persyaratan perjanjian akan menyebabkan prosespengiriman menjadi tidak dapat diterima.²⁴

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, dalam melakukan proses Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu cukup mudah, baik dalam pemservicean maupun sekedar pengecekan saja. Proses layanan yang pihak bengkel berikan juga sesuai dengan permintaan pelanggan tanpa menambah ataupun mengurangi apapun yang ada dikendaraan pelanggan.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa proses di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu sudah cepat dan tidak bertele-tele. Hal ini dilakukan agar calon pelanggan lebih tertarik karena proses lumayan cepat.²⁵

h. Janji (*Promise*)

Promise atau janji merupakan kesepakatan antara dua orang atau seperti kesepakatan antara produsen dengan konsumen dalam pemasaran yang harus ditepati dan tidak boleh diingkari. Dalam islam dikatakan bahwa janji adalah hutang, oleh sebab itu janji-janji yang diucapkan harus mematuhi landasan Al-Qur'an.²⁶

Dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan, Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dapat dikatakan sudah memenuhi janji.Karena apabila pihak bengkel sudah membuat perjanjian kepada pelanggan sebisa mungkin diupayakan untuk menepatinya, tujuannya agar pelanggan tidak kecewa, perjanjian juga harus sesuai dengan syariah Islam.²⁷Dalam Islam janji-janji yang diucapkan harus

²³ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

²⁴ Nurhazirah dan Muhammad, *7P's: A Literature Review of Islamic*, 158

²⁵ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

²⁶ Nurhazirah dan Muhammad, *7P's: A Literature Review of Islamic*, 158

²⁷ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

memenuhi landasan Al-quran. Berikut ayat Al-Qur'an yang memerintahkan untuk selalu menepati janji:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (An-Nahl: 91).

i. Kesabaran (*Patience*)

Kesabaran adalah kuncinya untuk komunikasi yang baik. Jika dalam pemasaran kesabaran dalam melayani konsumen yang mempunyai sifat yang berbeda-beda itu sangat diperlukan.²⁸

Para karyawan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dapat dikatakan cukup sabar dalam menghadapi para pelanggannya, yaitu melayani dengan sepenuh hati, sopan santun, dan penuh kesabaran.

Berikut Ayat Al-Qur'an tentang sabar:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُفْلِحُونَ ﴿٢٠٠﴾

Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung. (Ali Imran: 200).

Tapi dalam Bengkel Ahas tidak selalu semua pelanggan sabar, kadang juga ada yang mengeluh dan complain karena prosesnya lama, tapi sebisa mungkin pihak bengkel memberikan yang terbaik untuk pelanggan agar supaya pelanggan merasa nyaman dan senang saat service, biasanya untuk mengatasi masalah tersebut pihak bengkel memberi pengertian serta nasihat kepada pelanggan agar sabar dalam menunggu proses service.²⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan bahwa secara garis besar para karyawan di Bengkel Service

²⁸ Nurhazirah dan Muhammad, *7P's: A Literature Review of Islamic*, 158

²⁹ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu memiliki karakteristik *syariah marketer*, yaitu:

- 1) Teistis (*Rabbaniyah*) yaitu bersifat ketuhanan ini adalah hukum yang paling adil, paling sempurna, paling selaras dengan segala bentuk kebaikan, paling dapat mencegah segala bentuk kerusakan, paling mampu mewujudkan kebenaran, memusnakan kebatilan, dan menyebarluaskan kemaslahatan. Intinya pihak Bengkel Service Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu melakukan bauran pemasaran harus disertai dengan prinsip Islami.³⁰

Dalam hal ini pihak Bengkel Service Motor Ahas Manfiti Jaya Abadi Honda Cabang Tayu daam kaitannya dengan rabbaniyah salah satu programnya yaitu dengan melaksanakan ibadah pada saat di Bengkel. Seperti melakukan berdoa sebelum dan sesudah kerja.³¹

- 2) Etis (*Akhlaqiyah*) yaitu sangat mengedepankan masalah akhlak moral dan etika dalam seluruh aspek kegiatan.³² Peningkatan spiritual dalam pemasaran Islam membentuk etika Islam dalam transaksi bisnis. Sula dan Kartajaya menyatakan bahwa salah satu ciri pemasar Islam adalah pertimbangan etis yang mengikuti ajaran Islam. Oleh karena itu, perlu mengacu pada etika semacam ini sebagai Etika Islam. Etika Islam adalah praktik doa harian Islam, pilar kedua Islam.³³

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan *marketing* Bengkel Ahas yang telah diungkapkan sebelumnya bahwa bauran pemasaran sudah dilakukan sebagaimana mestinya dan disertai sikap-sikap baik dari para karyawan bengkel Ahas untuk melahirkan kepercayaan di hati para pelanggannya, seperti menerapkan sifat jujur, transparan dan sikap 3S (Senyum, sapa, dan Salam).³⁴

- 3) Realistis (*Al-Waqi'iyah*) yaitu pemasaran syariah bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti-modernitas, dan kaku. Akan tetapi merupakan konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasaan dan keluwesan Syariah Islamiyah yang melandasinya. Pemasar Syariah tidak boleh begitu

³⁰ Arie Rachmat Sunjoto, *Strategi Pemasaran Swalayan Pamela dalam Perspektif Islam*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume 1, No.2 Desember 2011, 52

³¹ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

³² Arie, *Strategi Pemasaran Swalayan*, 53

³³ Hussin Hajase, dkk, *Marketing Mix: An Exploratory Research in Syaria from an Islamic Perspective*, American Journal of Scientific Research, ISSN 2301-2005 Issue 82 December, 2012, 38

³⁴ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

"kaku" dalam praktik pemasaran Islam, selama tidak melanggar hukum Islam.³⁵

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, para karyawan Bengkel Ahass berusaha untuk jujur dan transparan saat memasarkan produk jasa, memberitahukan kelemahan dan keuntungan dari bengkel tersebut, sehingga kedepannya tidak akan berdampak buruk pada citra Bengkel.³⁶

- 4) Humanistis(*Insaniyah*) yaitu bersifat humanistis universal artinya syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaannya terjaga dan terpelihara, serta sifat-sifat kehewanannya dapat terkekang dengan panduan Syariah. Ini akan menjadikan manusia yang terkontrol, dan seimbang (tawazun) bukan manusia yang serakah, menghalalkan segala cara untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya.³⁷

Dalam hal ini para karyawan Bengkel Ahass diharuskan memiliki sikap peduli terhadap sesama. Sebagai perusahaan jasa yang berdiri ditengah-tengah masyarakat pedesaan dan masih mempunyai jiwa social kepada sesama.

Menurut data yang diperoleh penulis. Bauran pemasaran yang dilakukan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya table dan diagram yang menunjukkan minat pelanggan meskipun tidak stabil masih naik dan turun.

Namun demikian, promosi yang dilakukan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu dapat dikatakan kurang maksimal, masih perlu promosi lain agar jumlah pelanggan dapat meningkat lebih banyak lagi.³⁸

2. Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu

Kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan

³⁵ Arie, *Strategi Pemasaran Swalayan*, 53

³⁶ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

³⁷ Arie, *Strategi Pemasaran*, hal.53

³⁸ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

untuk memecahkan permasalahan konsumen.³⁹ Seperti halnya pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga memberikan kualitas pelayanan yang maksimal untuk para pelanggan, tujuannya agar pelanggan tidak kecewa lalu bisa meningkatkan minat pelanggan pada Bengkel.⁴⁰

Pada kualitas pelayanan juga ada beberapa Dimensi yang menjelaskan mengenai bagaimana kualitas jasa itu, yaitu diantaranya:

Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.⁴¹

Disini, pada Bengkel Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang sudah dibuat pihak bengkel dengan pelanggan. Jadi pihak bengkel berupaya agar pelanggan merasa puas atas hasil kualitas pelayanan yang diberikan bengkel Ahas, tetapi mengenai puas dan tidaknya itu tergantung dari pihak pelanggan masing-masing, tapi sebisa mungkin jika ada pelanggan yang memang benar-benar tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bengkel Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu maka akan memberikan garansi kepada pelanggan yang belum puas tersebut, tujuannya supaya pelanggan tidak merasa kecewa setelah service di Bengkel Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, dan pelanggan mau datang kembali lagi untuk service di bengkel Ahas.⁴²

Responsiveness, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.⁴³

Pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu juga berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. Untuk pelayanan cepat tidaknya tergantung masalah atau keluhan pelanggan. Jika keluhan pelanggan untuk motornya ringan dan sedikit maka pelayanan servicenya cepat, tapi jika keluhannya banyak dan berat maka membutuhkan waktu yang cukup lama.⁴⁴

³⁹ Ilham Rasyadi, *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Mobil Mitsubishi Tipe Pajero (Kasus Dealer Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru)*, JOM FISIP Vol. 4 No. 1 – Februari 2017, 4

⁴⁰ Mustamidah, wawancara oleh penulis, 8 April, 2019, wawancara 2, transkrip

⁴¹ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003), 8-9.

⁴² Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

⁴³ Husein, *Metode Riset* 8

⁴⁴ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.⁴⁵

Pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu selalu memprioritaskan sikap sopan santun, apalagi dengan pelanggan, yang merupakan point penting dan salah satu cara untuk menarik pelanggan yaitu dengan cara membuat pelanggan nyaman sehingga pelanggan dapat kembali lagi service.⁴⁶

Empathy, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.⁴⁷

Untuk memudahkan pelanggan dalam komunikasi kepada pihak bengkel maka, bengkel memberikan nomor telepon yang mudah dipahami, tujuannya agar saat pelanggan ingin melakukan service kunjung ataupun pelanggan yang berhalangan hadir bisa langsung menghubungi nomor yang telah disediakan, dan untuk memudahkan pelanggan untuk mencari informasi maka pihak bengkel juga menyediakan facebook yang berisi tentang informasi-informasi mengenai perkembangan Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu. Tujuannya agar pelanggan semakin mudah dalam mengenal Bengkel Service Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.⁴⁸

Tangibles, meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.⁴⁹

Untuk bukti fisik pada kualitas jasa yaitu mekanik serta karyawan di bengkel Ahas berusaha semaksimal mungkin untuk menservice, tujuannya agar pelanggan merasa puas setelah service di bengkel Ahas. Bengkel Ahas juga memberikan tempat yang nyaman untuk para pelanggan, disediakan tempat parkir yang luas serta ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk membuat pelanggan nyaman. Tujuannya agar pelanggan tidak

⁴⁵ Husein, *Metode Riset* 8

⁴⁶ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

⁴⁷ Husein, *Metode Riset*, 9

⁴⁸ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip

⁴⁹ Husein, *Metode Riset*, 9

merasa kecewa ketika datang ke Bengkel Service Motor Ahas
Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.⁵⁰



⁵⁰ Moh Zaekan, wawancara oleh penulis, 6 April, 2019, wawancara 1, transkrip