

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT YAMAHA SURACOJAYA ABADI MOTOR

Nurhidaya Sahlan¹, Andi Uceng², Muhammad Arisal Asad³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: nurhidayasahlan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pelat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidenreng Rappang. Latar belakang penelitian didasarkan pada masih adanya keluhan dari konsumen mengenai keterlambatan penyelesaian dokumen kendaraan serta penyampaian informasi administrasi yang dinilai belum berjalan secara optimal. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian berjumlah 110 konsumen, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 52 responden yang dipilih melalui teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan kajian pustaka, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Unsur-unsur kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terbukti memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Konsumen.

Abstract

This study investigates the influence of administrative service quality on customer satisfaction in the process of obtaining Vehicle Registration Certificates (STNK) and vehicle license plates at PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor, Sidenreng Rappang Branch. The research was conducted in response to customer concerns regarding delays in document completion and the insufficient delivery of administrative service information. A quantitative approach employing a survey method was applied in this study. The research population comprised 110 customers, with 52 respondents selected through random sampling. Data were gathered through observations, questionnaires, and literature studies, and subsequently analyzed using simple linear regression with the support of IBM SPSS software. The results indicate that administrative service quality exerts a positive and statistically significant effect on customer satisfaction. Furthermore, the dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, contribute substantially to enhancing customer satisfaction. These findings suggest that improvements in administrative service quality are associated with higher levels of customer satisfaction. Therefore, maintaining and continuously improving administrative service quality is essential for increasing customer satisfaction and fostering long-term customer relationships.

Keywords: Service Quality, Administrative Services, Customer Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor otomotif di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan sejalan dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi yang praktis, cepat, dan efisien. Sepeda motor menjadi salah satu jenis kendaraan yang paling banyak dimanfaatkan karena mampu menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat di berbagai daerah. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antar dealer otomotif tidak lagi hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, terutama pelayanan setelah transaksi pembelian atau *after-sales service* (Dewi, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, kualitas layanan memiliki peranan yang sangat penting karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membentuk persepsi positif di kalangan konsumen dan mendorong meningkatnya tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, maka dapat memunculkan ketidakpuasan serta menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap organisasi penyedia jasa (Terry, 2019). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjaga hubungan jangka panjang dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Pada industri otomotif, pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan, seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), merupakan bagian integral dari pelayanan purna jual. Pelayanan tersebut tidak hanya menyangkut aspek legalitas kendaraan, tetapi juga menggambarkan tingkat efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas perusahaan dalam melayani konsumen (Hasriani, 2018). Ketika proses pengurusan dokumen berlangsung lambat atau informasi yang diberikan kurang jelas, maka persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan dapat menurun sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor terus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan dan inovasi sistem pelayanan. Salah satu regulasi yang mendukung peningkatan pelayanan tersebut adalah Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Peraturan Pemerintah, 2020). Selain itu, penerapan layanan digital seperti Samsat Online Nasional menjadi bukti komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan yang lebih mudah diakses, efektif, dan efisien bagi masyarakat (Anonim, 2019). Dengan adanya berbagai inovasi tersebut, pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjadi salah satu aspek yang berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada sektor publik maupun sektor usaha.

Meskipun berbagai kebijakan dan pembaruan sistem pelayanan telah diterapkan, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala. Penelitian yang dilakukan oleh Norjanah dan Ifansyah (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjung berada pada kategori cukup baik, namun masih ditemukan hambatan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, kompetensi petugas, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat. Sementara itu, penelitian Kurniasih et al. (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna layanan.

Dalam lingkungan industri otomotif, kualitas pelayanan administrasi juga memiliki peranan strategis dalam membentuk kepuasan pelanggan. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh J. D. Power, peningkatan kualitas pelayanan purna jual terbukti memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan secara

keseluruhan, termasuk pada aspek pelayanan administrasi dan pengelolaan dokumen kendaraan (Rohman, 2019). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang sering dipandang sebagai aktivitas pendukung ternyata memiliki kontribusi yang cukup besar dalam membentuk pengalaman pelanggan terhadap perusahaan.

PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidenreng Rappang merupakan salah satu dealer sepeda motor yang menyediakan layanan administrasi bagi konsumen, termasuk pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada 17 September 2025, diketahui bahwa proses pengurusan dokumen kendaraan tersebut belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Beberapa konsumen mengeluhkan keterlambatan penerbitan STNK dan pelat nomor yang berlangsung lebih dari dua minggu setelah kendaraan diterima. Selain itu, masih ditemukan keluhan terkait kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai tahapan maupun perkembangan proses pengurusan dokumen. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efektif dengan kenyataan pelayanan yang mereka peroleh.

Penelitian ini memiliki tingkat urgensi yang tinggi karena kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sekaligus keberlanjutan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Walaupun berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan pada sektor otomotif telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus membahas pengaruh pelayanan administrasi dalam pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan masih tergolong terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada pelayanan bengkel atau jasa servis kendaraan. Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmiah mengenai pelayanan administrasi pada dealer otomotif sekaligus memberikan bukti empiris terkait pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan pada PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidenreng Rappang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Baik pada sektor publik maupun sektor swasta, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Sinambela, 2019). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga melalui kemampuan organisasi dalam menciptakan rasa aman, kenyamanan, serta perhatian yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan organisasi dalam menjaga dan mengendalikan keunggulan tersebut agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Wirtz & Lovelock (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan membandingkannya terhadap harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Berdasarkan pandangan tersebut, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai persepsi pelanggan mengenai sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki.

Penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry karena model tersebut banyak digunakan dalam penelitian

yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan. SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Chandra et al., 2020). Kelima dimensi tersebut dijadikan sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan administrasi dalam proses pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan pada PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan kondisi emosional yang muncul sebagai hasil evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan kinerja layanan yang diterimanya (Tjiptono, 2020). Dalam konteks organisasi, kepuasan konsumen menjadi indikator penting karena mencerminkan tingkat keberhasilan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Wirtz dan Lovelock (2016), kepuasan konsumen adalah bentuk penilaian pelanggan terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menerima suatu layanan. Kepuasan akan tercipta apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan berada di bawah tingkat harapan, maka pelanggan berpotensi mengalami ketidakpuasan.

Penelitian ini menggunakan *Expectation-Disconfirmation Theory* yang diperkenalkan oleh Oliver sebagai landasan teoritis. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan konsumen terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan awal pelanggan dengan kinerja aktual layanan yang mereka terima (Fahmi, 2023). Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Moenir (2010) dan Sinambela (2019), yang meliputi kemudahan dalam mengakses pelayanan, ketepatan dan kecepatan proses pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta sikap dan perilaku petugas selama memberikan layanan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan dua variabel yang memiliki hubungan erat dalam penyelenggaraan layanan. Kualitas pelayanan yang baik cenderung menciptakan persepsi positif di kalangan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum optimal, seperti adanya keterlambatan proses, informasi yang kurang jelas, maupun rendahnya respons petugas terhadap kebutuhan pelanggan, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan terbentuknya kepuasan pelanggan. Pandangan tersebut didasarkan pada konsep SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut berperan dalam membentuk penilaian dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Tjiptono, 2019).

Dalam pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan, beberapa aspek seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, kejelasan informasi yang diberikan, keramahan petugas, serta kemudahan prosedur menjadi unsur penting yang menentukan kualitas pelayanan. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka tingkat kepuasan konsumen berpotensi meningkat. Berdasarkan hubungan tersebut, penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel independen yang diduga memengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2023) membuktikan bahwa dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*

memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Yamaha Darma Motor Limbung. Hasil tersebut sejalan dengan temuan Geraldine et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi pengaruh mencapai 43,5%.

Temuan yang serupa juga dikemukakan oleh Ardiansyah et al. (2025), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 51,9%. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya lebih banyak membahas layanan servis maupun pelayanan perusahaan secara umum. Kajian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam proses pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan pada dealer otomotif masih belum banyak dilakukan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi keterbatasan kajian yang ada dengan menjadikan PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor Cabang Sidenreng Rappang sebagai lokasi penelitian.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, kualitas pelayanan administrasi ditempatkan sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan konsumen berperan sebagai variabel dependen (Y) yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan kajian teoritis dan dukungan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam pengurusan STNK dan plat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor.

H₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam pengurusan STNK dan plat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor.

C. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor Cabang Sidrap yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 826, Kelurahan Lekessi, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pengukuran hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan konsumen melalui data yang berbentuk angka dan diperoleh dari penyebaran kuesioner. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam proses pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor Cabang Sidrap.

Populasi dalam penelitian ini, populasi terdiri atas seluruh konsumen yang melakukan pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor Cabang Sidrap dengan jumlah sebanyak 110 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu metode pemilihan responden secara acak yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang.

Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan administrasi dalam proses pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracoyaya Abadi Motor Cabang Sidrap. Melalui kegiatan pengamatan tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai kondisi fasilitas pelayanan, mekanisme pelayanan yang diterapkan, serta

bentuk interaksi yang terjadi antara petugas dan konsumen selama proses pelayanan berlangsung. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini juga didukung oleh studi kepustakaan yang dilakukan melalui penelaahan berbagai sumber ilmiah, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis, mendukung penyusunan instrumen penelitian, serta membantu proses analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Analisis data dilakukan setelah seluruh data yang diperlukan berhasil dikumpulkan. Dalam penelitian ini, proses pengolahan dan analisis data dibantu dengan penggunaan perangkat lunak IBM SPSS. Tahap pertama analisis dilakukan melalui analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban yang diberikan terhadap setiap indikator penelitian. Hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi masing-masing variabel yang diteliti. Analisis dilanjutkan dengan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t guna mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi kualitas pelayanan administrasi dalam menjelaskan variasi kepuasan konsumen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor merupakan dealer resmi Yamaha yang bergerak di bidang penjualan sepeda motor, layanan servis, penyediaan suku cadang, serta pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Perusahaan ini berada di bawah naungan PT Suracojaya Abadi Motor sebagai *main dealer* Yamaha untuk wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 826, Kelurahan Lekessi, Kecamatan Maritenggae, Kabupaten Sidenreng Rappang. Selain melayani penjualan kendaraan, cabang ini juga menyediakan layanan pengurusan STNK dan plat nomor kendaraan bagi konsumen.

Sebagai salah satu dealer resmi Yamaha, PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas guna meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan ini dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dalam pengurusan STNK dan plat nomor kendaraan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin dan usia. Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (62%), sedangkan responden perempuan berjumlah 20 orang (38%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang melakukan pengurusan STNK dan plat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan kelompok usia pada Tabel 5, responden terbanyak berada pada rentang usia 25–35 tahun sebanyak 18 orang (35%). Selanjutnya, responden berusia di bawah 25 tahun dan 35–49 tahun masing-masing berjumlah 15 orang (29%), sedangkan responden berusia di atas 50 tahun sebanyak 4 orang (8%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan administrasi berada pada kelompok usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi dan membutuhkan pelayanan administrasi kendaraan secara cepat dan efisien.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi (X)	1	0,514	0,273	Valid
	2	0,502	0,273	Valid

	3	0,545	0,273	Valid	
	4	0,611	0,273	Valid	
	5	0,508	0,273	Valid	
	6	0,550	0,273	Valid	
	7	0,497	0,273	Valid	
	8	0,536	0,273	Valid	
	9	0,538	0,273	Valid	
	10	0,420	0,273	Valid	
	Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,793	0,273	Valid
		2	0,091	0,273	Valid
3		0,896	0,273	Valid	
4		0,878	0,273	Valid	
5		0,842	0,273	Valid	

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan konsumen memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} (0,2732). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
Implementasi (X)	0,701	0,60	Reliabel
Kesejahteraan Masyarakat (Y)	0,910	0,60	Reliabel

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,701 dan variabel kepuasan konsumen sebesar 0,910. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Administrasi

Indikator Kualitas Pelayanan	Persentase
Tangibles (<i>Bukti Fisik</i>)	95%
Reliability (<i>Keandalan</i>)	95%
Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)	94%
Assurance (<i>Jaminan</i>)	93%
Empathy (<i>Empati</i>)	95%
Jumlah	472%
Rata-Rata Persentase 472/5=94%	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata persentase sebesar 94% sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1. Seluruh indikator kualitas pelayanan memperoleh penilaian yang tinggi dari responden. Indikator *Tangibles* (bukti fisik) memperoleh persentase sebesar 95%, yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, sarana pendukung, dan penampilan petugas dinilai sangat memadai oleh konsumen. Indikator *Reliability* (keandalan) juga memperoleh persentase sebesar 95%, yang mengindikasikan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selanjutnya, indikator *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh persentase sebesar 94%, menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Indikator *Assurance* (jaminan) memperoleh persentase sebesar 93%, yang mengindikasikan bahwa konsumen merasa

memperoleh kepastian, keamanan, dan kepercayaan selama proses pelayanan administrasi berlangsung. Sementara itu, indikator *Empathy* (empati) memperoleh persentase sebesar 95%, yang menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang ramah kepada konsumen.

Tabel 4. Kepuasan Konsumen

Indikator Kepuasan Konsumen	Persentase
Kesesuaian Harapan	93%
Kepuasan Terhadap Pelayanan	93%
Kepuasan Terhadap Proses Administrasi	94%
Kepuasan Terhadap Informasi	94%
Kepuasan Keseluruhan	94%
Jumlah	468%
Rata-Rata Persentase $468/5=94\%$	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2, tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata persentase sebesar 94%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan perusahaan telah memenuhi harapan konsumen. Indikator kesesuaian harapan memperoleh persentase sebesar 93%, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan mereka. Indikator kepuasan terhadap pelayanan juga memperoleh persentase sebesar 93%, yang mencerminkan tingginya tingkat penerimaan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, indikator kepuasan terhadap proses administrasi dan kepuasan terhadap informasi masing-masing memperoleh persentase sebesar 94%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan serta kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Demikian pula indikator kepuasan secara keseluruhan memperoleh persentase sebesar 94%, yang menegaskan bahwa konsumen memiliki persepsi positif terhadap pelayanan administrasi di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap.

Tabel 1. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi

Indikator Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi	Persentase
Kompetensi Pegawai	94%
Prosedur Pelayanan	96%
Sarana dan Prasarana	95%
Komunikasi	95%
Jumlah	380%
Rata-Rata Persentase $380/4=95\%$	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Berdasarkan Tabel 3, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi memperoleh rata-rata persentase sebesar 95% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Faktor kompetensi pegawai memperoleh persentase sebesar 94%, yang menunjukkan bahwa kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai dinilai sangat baik oleh konsumen. Faktor prosedur pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 96%, yang mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan mudah dipahami, jelas, dan tidak menyulitkan konsumen. Selain itu, faktor sarana dan prasarana memperoleh persentase sebesar 95%, sedangkan faktor komunikasi juga memperoleh persentase sebesar 95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia serta kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi kepada konsumen telah berjalan dengan sangat baik.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	-1.118	-.232	.818
Kualitas Pelayanan Administrasi (X)	.519	5.083	.000

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = -1,118 + 0,519X$. Persamaan tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan konsumen. Nilai koefisien regresi sebesar 0,519 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,519 satuan, dengan asumsi faktor lainnya berada dalam kondisi tetap. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai t-hitung sebesar 5,083 memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen dinyatakan diterima.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,417	0,174	0,161

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Mei 2026

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,341 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi mampu menjelaskan sebesar 34,1% variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen. Sementara itu, sebesar 65,9% variasi kepuasan konsumen lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang dikaji dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase pencapaian sebesar 94%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan telah mampu memenuhi kebutuhan sekaligus harapan konsumen. Penilaian yang tinggi pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mengindikasikan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memberikan perhatian terhadap kenyamanan serta kepuasan konsumen selama menerima layanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mendukung teori kualitas pelayanan yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang baik dan memberikan kesan positif bagi konsumen. Penelitian ini juga menemukan bahwa kompetensi pegawai, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta komunikasi merupakan faktor-faktor yang berperan dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi. Dari berbagai faktor tersebut, prosedur pelayanan memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan serta kejelasan prosedur menjadi aspek yang paling dihargai dan dirasakan manfaatnya oleh konsumen.

Hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat menjadi salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap perlu mempertahankan standar pelayanan yang telah dicapai dan terus melakukan penyempurnaan secara berkelanjutan guna memastikan kepuasan konsumen tetap terpelihara serta meningkat di masa mendatang.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan konsumen di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berada dalam kategori sangat baik dengan persentase rata-rata sebesar 94%. Penilaian tersebut diperoleh berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, faktor-faktor pendukung pelayanan administrasi yang meliputi kompetensi pegawai, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta komunikasi juga menunjukkan kategori sangat baik dengan rata-rata persentase sebesar 95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan perusahaan telah terlaksana secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan tersebut didasarkan pada hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,519. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi dapat dipandang sebagai salah satu faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen, khususnya pada pelayanan pengurusan STNK dan pelat nomor kendaraan di PT Yamaha Suracojaya Abadi Motor Cabang Sidrap.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. IRDH.
- Dewi, R. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Geraldine, C., Alam, A., & Tambunan, L. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kreatif Citra Convex Terhadap Kepuasan Pelaksanaan Event Sidang Digital Economy Working Group (DEWG) dan Digital Economy Minister Meeting (DEMM). *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1346–1356. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.905>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniasih, D., Istiharini, I., & Gunawan, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bengkel Honda Jakarta Center Retail. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 8(1), 93–101. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v8i1.355>
- Norjanah, N., & Ifansyah, M. N. (2025). Analisis Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang Lima Tahunan di Kantor Samsat Tanjung. *JAPN: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 8(2), 1111–1130.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Simarmata, H. M. P., Silalahi, M., Nurjaya, M., & Purba, S. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardhana, A. (2021). *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific.
- Zulkifli. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Yamaha Darma Motor Limbung* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar).