

KUALITAS LAYANAN DAN RETENSI PELANGGAN BERDASARKAN GOOGLE REVIEW PADA BENGKEL YAMAHA SURYA PUTRA

Fajar Sidik¹, Syalma Alisa Nur Aziza², Musodik Khoeri³, Helin Garlinia Yudawisastra⁴
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung,
Kota Bandung, Indonesia

*Email Korespodensi: fajarsidik@umbandung.ac.id, syalmaalisa@umbandung.ac.id,
musodikkhoeri@umbandung.ac.id, yudawisastra.helin@umbandung.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan retensi pelanggan berdasarkan ulasan Google Review pada Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data berupa ulasan pelanggan yang terdapat pada Google Review. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan ulasan ke dalam lima indikator kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memberikan ulasan dan rating bintang yang tinggi, yang menandakan tingkat kepuasan pelanggan yang baik. Indikator keandalan, jaminan, dan empati menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Selain itu, tingginya rating bintang dan kecenderungan pelanggan untuk memberikan ulasan positif mengindikasikan adanya retensi pelanggan yang baik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan terkait waktu tunggu servis pada jam-jam tertentu. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh terhadap retensi pelanggan dan citra bengkel. Google Review dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Retensi Pelanggan, Google Review, Bengkel Yamaha

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality and customer retention based on Google Reviews at Yamaha Surya Putra Cibiru Workshop in Bandung City. The research employs a descriptive qualitative approach using customer reviews posted on Google Review as the primary data source. The analysis is conducted by categorizing the reviews into five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results indicate that the majority of customers provide positive reviews and high star ratings, reflecting a high level of customer satisfaction. Reliability, assurance, and empathy emerge as the most influential dimensions in shaping positive customer perceptions. Furthermore, the dominance of high star ratings and customers' intention to revisit and recommend the workshop indicate strong customer retention. However, several reviews highlight issues related to long waiting times during peak service hours. In conclusion, good service quality plays a significant role in

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

enhancing customer retention and strengthening the workshop's image. Google Reviews can serve as an effective tool for evaluating service quality and customer loyalty in the automotive service industry.

Keywords: *service quality, customer retention, Google Review, Yamaha workshop.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri otomotif roda dua di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dan mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya persaingan antarperusahaan, khususnya pada sektor layanan purna jual (after-sales service). Bengkel resmi memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan perusahaan otomotif karena tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan teknis, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepuasan, kepercayaan, serta hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam konteks persaingan jasa, kualitas layanan menjadi determinan utama dalam menciptakan keunggulan bersaing dan mempertahankan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan konsep yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian pemasaran jasa karena mampu menggambarkan pengalaman pelanggan secara komprehensif, termasuk dalam konteks layanan bengkel otomotif.

Kualitas layanan yang dirasakan secara positif berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pelanggan dan berimplikasi pada retensi pelanggan. Retensi pelanggan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan produk atau jasa secara berkelanjutan dalam jangka panjang (Buttle & Maklan, 2019). Dalam industri jasa, retensi pelanggan memiliki nilai strategis karena pelanggan yang bertahan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, melakukan kunjungan ulang, serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi, cara pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan mengalami perubahan. Konsumen kini semakin bergantung pada platform digital untuk memperoleh informasi, membandingkan layanan, serta menyampaikan pengalaman mereka setelah menggunakan suatu jasa. Salah satu platform yang banyak dimanfaatkan oleh konsumen adalah Google Review, yang menyediakan ruang bagi pelanggan untuk memberikan penilaian dalam bentuk rating dan ulasan tertulis. Ulasan tersebut merupakan bentuk electronic word of mouth (e-WOM) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dan keputusan konsumen lainnya (Filieri et al., 2018).

Google Review tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi antara pelanggan dan perusahaan, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber data dalam penelitian akademik. Ulasan daring mencerminkan pengalaman aktual pelanggan yang disampaikan secara sukarela dan relatif bebas dari intervensi peneliti. Menurut Kozinets (2015), data yang dihasilkan konsumen di ruang digital dapat digunakan untuk memahami persepsi, pengalaman, serta makna subjektif yang berkaitan dengan konsumsi jasa. Oleh karena itu, Google Review relevan digunakan sebagai sumber data kualitatif untuk menganalisis kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru yang berlokasi di Kota Bandung merupakan salah satu bengkel resmi Yamaha yang memiliki visibilitas digital cukup tinggi melalui Google Review. Bengkel ini memiliki jumlah ulasan pelanggan yang relatif banyak dengan variasi rating dan komentar yang menggambarkan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Keberagaman ulasan tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, baik dalam bentuk penilaian positif maupun keluhan terhadap aspek layanan tertentu.

Analisis terhadap ulasan Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru menjadi penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan dipersepsikan oleh pelanggan serta bagaimana persepsi tersebut berhubungan dengan retensi pelanggan. Ulasan positif yang dominan dapat mengindikasikan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tinggi, sedangkan ulasan negatif dapat mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Dengan demikian, analisis Google Review dapat menjadi sarana evaluasi kualitas layanan sekaligus indikator retensi pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan retensi pelanggan berdasarkan Google Review pada Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pemasaran jasa, khususnya terkait pemanfaatan ulasan daring sebagai indikator kualitas layanan dan retensi pelanggan, serta memberikan kontribusi praktis bagi pihak bengkel dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan persepsi, pengalaman, serta penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan dan kecenderungan retensi pelanggan berdasarkan ulasan daring yang tersedia secara publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna subjektif yang terkandung dalam teks ulasan pelanggan tanpa melakukan pengukuran statistik.

Pendekatan kualitatif relevan digunakan ketika penelitian berfokus pada pemaknaan subjektif, konteks, dan pengalaman individu yang diekspresikan melalui narasi, bukan pada pengujian hipotesis numerik (Creswell & Poth, 2018). Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan kondisi data yang diamati (Sugiyono, 2019). Metode deskriptif kualitatif dinilai tepat untuk penelitian berbasis ulasan daring karena mampu menangkap pola persepsi pelanggan yang muncul secara alami dalam ruang digital (Tracy, 2020).

Penelitian mengambil sampel seluruh ulasan pelanggan yang tersedia di Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung hingga Desember 2025, yang mencakup ratusan ulasan autentik dengan rating 1-5 bintang serta teks deskriptif yang berkaitan dengan pengalaman dan penilaian pelanggan terhadap layanan bengkel.

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan retensi pelanggan pada Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung. Sementara itu, subjek penelitian berupa ulasan pelanggan (Google Review) yang dipublikasikan pada halaman Google Business bengkel tersebut. Penelitian ini tidak melibatkan responden secara langsung, melainkan menggunakan data sekunder berupa konten ulasan pelanggan yang tersedia secara publik di platform Google Review.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang bersumber dari Ulasan tertulis pelanggan pada Google Review dan Rating atau penilaian bintang sebagai data pendukung. Data yang dikumpulkan berupa komentar pelanggan terkait pengalaman layanan, kepuasan, keluhan, loyalitas, dan kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa bengkel.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dengan pendekatan tematik. Analisis isi digunakan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang terkandung dalam teks ulasan pelanggan.

Analisis tematik merupakan teknik yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengelompokkan data berdasarkan tema-tema tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Braun & Clarke, 2019). Dalam konteks ulasan daring, analisis isi memungkinkan peneliti memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan serta kecenderungan loyalitas dan retensi pelanggan (Neuendorf, 2017).

Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan data sekunder dari Google Review dan tidak melibatkan wawancara langsung dengan pelanggan maupun pihak bengkel. Oleh karena itu, hasil penelitian hanya merefleksikan persepsi pelanggan yang secara sukarela memberikan ulasan di platform daring.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bagian hasil penelitian ini menyajikan temuan penelitian yang diperoleh dari pengamatan dan analisis terhadap ulasan pelanggan yang tersedia pada Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung. Hasil penelitian disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi kualitas layanan dan retensi pelanggan berdasarkan pengalaman pelanggan yang terekam dalam ulasan daring.

Temuan penelitian meliputi gambaran umum ulasan pelanggan, distribusi penilaian bintang, serta contoh ulasan pelanggan yang merepresentasikan persepsi positif maupun negatif terhadap layanan bengkel. Penyajian hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan dasar empiris yang selanjutnya akan diinterpretasikan dan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahasan.

**Tabel 1. Distribusi Rating Bintang Google Review
Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung**

No.	Rating Bintang	Jumlah Ulasan	Interpretasi
1	☆☆☆☆☆	264	Sangat Puas
2	☆☆☆☆	14	Puas
3	☆☆☆	6	Cukup Puas
4	☆☆	3	Kurang Puas
5	☆	14	Tidak Puas

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas pelanggan memberikan rating 5 bintang, yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru. Rating 5 bintang mendominasi menandakan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diterima.

Rating 4 bintang menunjukkan bahwa pelanggan secara umum puas, namun masih terdapat beberapa aspek layanan yang dirasa perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu servis. Sementara itu, jumlah rating 1 hingga 3 bintang relatif sedikit yang mengindikasikan bahwa keluhan pelanggan tidak bersifat dominan.

Tingginya rating bintang mencerminkan kualitas layanan yang baik dan konsisten, yang berdampak langsung pada retensi pelanggan. Pelanggan yang memberikan rating tinggi cenderung memiliki pengalaman positif dan kemungkinan besar akan kembali menggunakan jasa bengkel serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Tabel 2. Hasil Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Google Review

Indikator Kualitas Layanan	Temuan utama dari ulasan pelanggan	Interpretasi
Keandalan	Hasil servis sesuai harapan, kendaraan kembali berfungsi dengan baik	Layanan konsisten dan dapat dipercaya
Daya Tanggap	Pelayanan cepat dan sigap, namun antrean cukup panjang pada jam sibuk	Respons baik, perlu peningkatan manajemen waktu
Jaminan	Mekanik Profesional dan kompeten	Meningkatkan kepercayaan pelanggan
Empati	Pelayanan ramah dan komunikatif	Memperkuat kepuasan pelanggan
Bukti Fisik	Fasilitas dan ruang tunggu yang nyaman	Mendukung persepsi kualitas layanan

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 2 indikator keandalan menunjukkan persepsi positif dari pelanggan. Banyak ulasan menyebutkan bahwa hasil servis sesuai dengan harapan dan kendaraan dapat digunakan dengan baik setelah perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa bengkel mampu memberikan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya, yang menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan jasa bengkel.

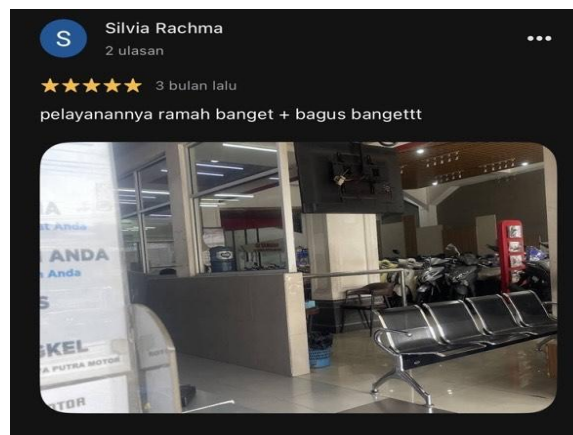
Pada indikator daya tanggap, pelanggan menilai staf bengkel cukup cepat dan sigap dalam melayani serta menanggapi keluhan. Namun, beberapa ulasan juga mengungkapkan adanya antrean yang panjang pada waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun daya tanggap sudah baik, bengkel masih perlu meningkatkan pengelolaan antrean agar pengalaman pelanggan tetap optimal.

Indikator jaminan memperoleh tanggapan positif dari pelanggan. Kompetensi mekanik dan sikap profesional staf membuat pelanggan merasa aman dan yakin terhadap kualitas layanan yang diterima. Kepercayaan yang terbentuk dari jaminan layanan ini berperan penting dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas.

Selanjutnya, indikator empati terlihat dari pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Pelanggan merasa dilayani dengan baik karena staf memberikan penjelasan dan saran perawatan kendaraan secara jelas. Sikap empati ini menciptakan kenyamanan dan hubungan jangka panjang antara bengkel dan pelanggan.

Dari aspek bukti fisik, fasilitas bengkel dinilai cukup memadai. Ruang tunggu yang nyaman, kebersihan bengkel, serta peralatan servis yang lengkap memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menunggu proses servis.

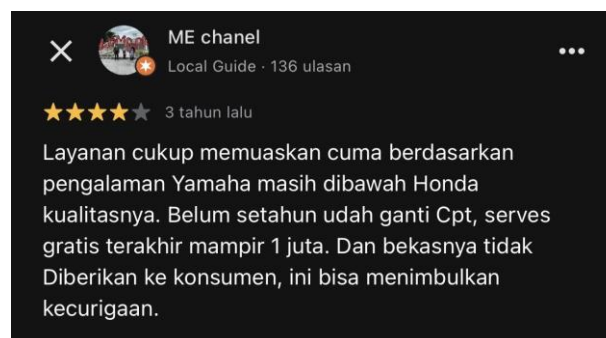
Secara keseluruhan, hasil analisis Google Review menunjukkan bahwa kualitas layanan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung dinilai baik oleh pelanggan. Kualitas layanan tersebut berdampak positif terhadap retensi pelanggan, yang tercermin dari ulasan positif, rating tinggi, serta kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa bengkel dan merekomendasikannya kepada orang lain.



Gambar 1

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

Gambar ini menampilkan ulasan pelanggan dengan rating bintang lima yang disertai komentar positif mengenai kualitas layanan bengkel. Pelanggan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai ramah dan memuaskan. Ulasan ini mencerminkan persepsi positif pelanggan terhadap sikap karyawan serta kualitas pelayanan yang diterima selama proses servis.

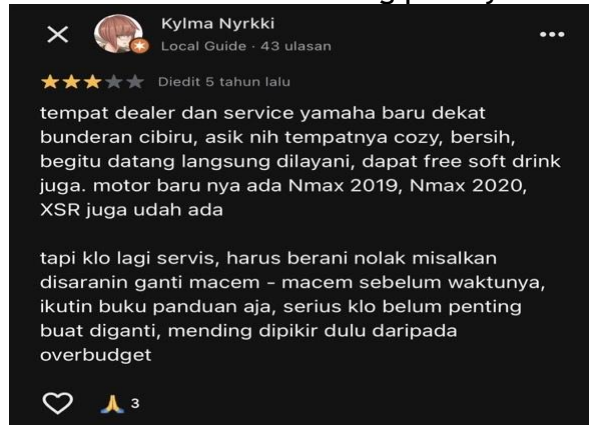


Gambar 2

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

Gambar ini menampilkan ulasan pelanggan dengan rating bintang empat yang disertai komentar kritis terhadap kualitas layanan bengkel. Pelanggan menyatakan bahwa layanan yang diterima dinilai cukup memuaskan, namun masih dianggap berada di bawah standar bengkel pesaing. Selain itu, pelanggan mengeluhkan frekuensi penggantian komponen yang relatif

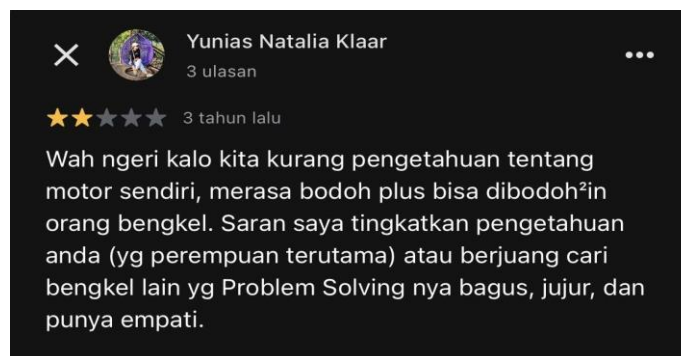
cepat, biaya servis yang dinilai tinggi, serta tidak diberikannya komponen bekas kepada konsumen, yang berpotensi menimbulkan rasa kurang percaya terhadap transparansi layanan.



Gambar 3

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

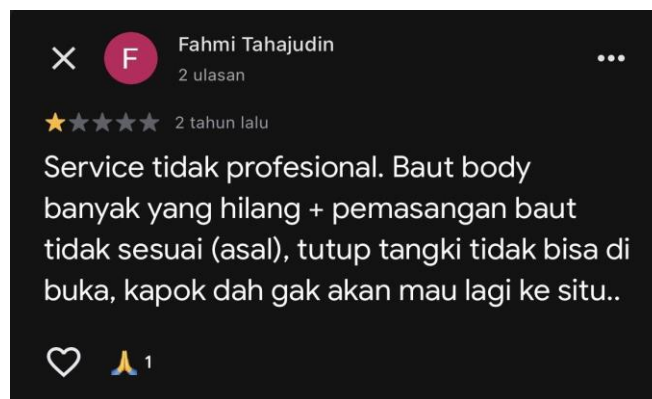
Gambar ini menampilkan ulasan pelanggan dengan rating bintang tiga yang menggambarkan pengalaman layanan dengan penilaian sedang. Pelanggan menyampaikan apresiasi terhadap fasilitas bengkel yang dinilai nyaman, bersih, dan responsif, serta adanya layanan tambahan seperti minuman gratis. Namun, ulasan juga memuat catatan kritis terkait rekomendasi penggantian komponen yang dinilai belum mendesak, sehingga pelanggan menekankan pentingnya kehati-hatian dalam mengikuti saran servis guna menghindari pengeluaran yang berlebihan.



Gambar 4

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

Gambar ini menampilkan ulasan pelanggan dengan rating bintang dua yang disertai komentar bernada negatif terkait pengalaman layanan bengkel. Pelanggan mengungkapkan adanya persepsi kurangnya kejujuran dan empati dari pihak bengkel, khususnya terhadap konsumen yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknis mengenai kendaraan. Ulasan ini mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap aspek profesionalisme, empati, serta kemampuan pemecahan masalah (problem solving) dalam pelayanan.



Gambar 5

Sumber: Google Review Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung

Gambar ini menampilkan ulasan pelanggan dengan rating bintang satu yang mencerminkan ketidakpuasan tinggi terhadap kualitas layanan bengkel. Pelanggan mengeluhkan pelayanan yang dinilai tidak profesional, ditandai dengan hilangnya sejumlah baut bodi, pemasangan komponen yang tidak sesuai standar, serta kendala fungsional pada kendaraan setelah proses servis. Ulasan ini menunjukkan adanya persepsi negatif pelanggan terhadap keandalan dan kompetensi teknis layanan, yang berdampak pada keputusan pelanggan untuk tidak kembali menggunakan jasa bengkel.

Ulasan pelanggan pada platform Google Review merepresentasikan bentuk evaluasi pasca penggunaan jasa yang bersifat otentik dan reflektif, sehingga mampu menggambarkan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, pembahasan ini tidak hanya mendeskripsikan temuan yang muncul dari ulasan pelanggan, tetapi juga mengaitkannya dengan konsep dan teori kualitas layanan serta retensi pelanggan yang relevan, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan adanya pola tertentu dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung, baik dalam bentuk apresiasi positif maupun kritik terhadap aspek layanan tertentu. Pola-pola tersebut menjadi dasar dalam membahas bagaimana kualitas layanan berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan dan mendorong kecenderungan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang atau mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bengkel.

Pembahasan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Pembahasan kualitas layanan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Analisis ini didasarkan pada interpretasi terhadap ulasan pelanggan yang tersedia pada Google Review, yang merefleksikan pengalaman nyata pelanggan selama menggunakan jasa bengkel.

1. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan bengkel dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Berdasarkan ulasan pelanggan, keandalan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung tercermin dari komentar pelanggan mengenai ketepatan hasil servis, kemampuan mekanik dalam menangani permasalahan kendaraan, serta konsistensi kualitas layanan yang diterima. Ulasan positif yang menyebutkan bahwa kendaraan kembali berfungsi dengan baik setelah dilakukan servis menunjukkan bahwa bengkel dinilai mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Keandalan layanan ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merujuk pada kesediaan dan kecepatan karyawan bengkel dalam membantu pelanggan serta merespons kebutuhan maupun keluhan. Ulasan pelanggan menunjukkan adanya apresiasi terhadap kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, memberikan informasi terkait proses servis, serta menanggapi keluhan pelanggan. Namun demikian, beberapa ulasan juga menyoroti waktu tunggu yang relatif lama pada kondisi tertentu. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun daya tanggap layanan dinilai cukup baik, pengelolaan waktu pelayanan dan antrean masih perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, serta sikap profesional karyawan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan ulasan Google Review, pelanggan menilai bahwa mekanik dan staf bengkel memiliki keahlian yang memadai serta mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kendaraan dan tindakan servis yang dilakukan. Sikap ramah dan profesional yang ditunjukkan oleh karyawan turut memperkuat persepsi positif pelanggan terhadap kredibilitas bengkel. Jaminan layanan yang baik ini mendorong keyakinan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa bengkel di masa mendatang.

4. Empati (Empathy)

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian bengkel terhadap kebutuhan serta kondisi pelanggan secara individual. Sejumlah ulasan pelanggan menyoroti sikap karyawan yang komunikatif, sabar, dan bersedia memberikan saran sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perlakuan yang bersifat personal tersebut membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif. Empati yang ditunjukkan oleh pihak bengkel berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bengkel dan pelanggan.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik mencakup kondisi fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan bengkel. Berdasarkan ulasan pelanggan, Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung dinilai memiliki fasilitas yang cukup memadai dan lingkungan bengkel yang relatif tertata. Penampilan mekanik dan staf yang rapi serta penggunaan peralatan yang sesuai standar memberikan kesan profesional terhadap layanan bengkel. Meskipun demikian, terdapat beberapa ulasan yang menunjukkan perlunya peningkatan pada kenyamanan area tunggu pelanggan. Secara keseluruhan, bukti fisik layanan memberikan kontribusi terhadap persepsi kualitas layanan secara menyeluruh.

Pembahasan Retensi Pelanggan

Pembahasan retensi pelanggan difokuskan pada kecenderungan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta merekomendasikan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung kepada pihak lain. Analisis retensi pelanggan dilakukan berdasarkan interpretasi terhadap ulasan pelanggan pada Google Review yang secara eksplisit maupun implisit menunjukkan tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis ulasan pelanggan, terdapat sejumlah komentar yang mengindikasikan adanya niat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa bengkel di masa mendatang. Pernyataan pelanggan yang menyebutkan bahwa bengkel menjadi pilihan utama untuk servis rutin, serta penggunaan istilah seperti "*langganan*" atau "*pasti kembali lagi*", menunjukkan adanya kecenderungan retensi pelanggan yang positif. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman layanan yang memuaskan mampu mendorong pelanggan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bengkel.

Selain niat kunjungan ulang, retensi pelanggan juga tercermin dari adanya ulasan yang merekomendasikan bengkel kepada orang lain. Rekomendasi tersebut menunjukkan tingkat

kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pemasaran jasa, rekomendasi dari pelanggan merupakan bentuk loyalitas yang kuat karena mencerminkan kepuasan serta keyakinan pelanggan terhadap penyedia jasa. Ulasan bernada rekomendatif ini menjadi indikator bahwa bengkel tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang layak dibagikan kepada pihak lain.

Retensi pelanggan yang positif pada Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung tidak dapat dilepaskan dari kualitas layanan yang diterima pelanggan. Hasil pembahasan kualitas layanan sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi keandalan, jaminan, dan empati memiliki peran penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut selanjutnya berkontribusi dalam membentuk loyalitas dan keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa bengkel. Dengan demikian, kualitas layanan yang konsisten dan sesuai harapan pelanggan menjadi faktor utama dalam mempertahankan retensi pelanggan.

Namun demikian, hasil analisis juga menemukan adanya sejumlah ulasan negatif dengan pemberian rating rendah, termasuk bintang satu, yang mengindikasikan ketidakpuasan pelanggan. Beberapa keluhan pelanggan berkaitan dengan aspek teknis layanan, seperti adanya baut kendaraan yang hilang setelah proses servis, pemasangan baut yang dinilai kurang rapi atau asal, serta sikap mekanik yang dianggap kurang profesional. Keluhan tersebut mencerminkan adanya pengalaman layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

Ulasan negatif tersebut memiliki implikasi langsung terhadap retensi pelanggan. Pengalaman layanan yang menimbulkan kerugian atau ketidaknyamanan, khususnya yang berkaitan dengan keamanan dan kualitas pengerjaan, dapat mendorong pelanggan untuk tidak kembali menggunakan jasa bengkel dan bahkan menyebarkan persepsi negatif kepada pihak lain. Dalam konteks retensi pelanggan, ketidakpuasan yang tidak ditangani dengan baik berpotensi menghambat upaya bengkel dalam mempertahankan pelanggan jangka panjang.

Meskipun demikian, keberadaan ulasan negatif tidak serta-merta menggambarkan kondisi retensi pelanggan secara keseluruhan. Dominasi ulasan positif menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan tetap merasakan kepuasan terhadap layanan bengkel. Akan tetapi, temuan terkait ulasan negatif menjadi indikator penting bagi pihak bengkel untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama pada aspek profesionalisme mekanik dan kualitas pengerjaan teknis, agar kepercayaan pelanggan dapat terjaga dan retensi pelanggan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa retensi pelanggan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung dipengaruhi oleh kualitas pengalaman layanan yang diterima pelanggan. Pengalaman positif mendorong loyalitas dan niat kunjungan ulang, sementara pengalaman negatif, khususnya yang berkaitan dengan kesalahan teknis dan sikap mekanik, berpotensi menurunkan retensi pelanggan apabila tidak ditangani secara serius.

Pembahasan Hubungan Kualitas Layanan terhadap Retensi Pelanggan

Pembahasan hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengalaman layanan yang diterima pelanggan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung berpengaruh terhadap kecenderungan pelanggan dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bengkel. Hubungan ini dianalisis berdasarkan hasil pembahasan kualitas layanan menggunakan dimensi SERVQUAL serta pembahasan retensi pelanggan yang bersumber dari ulasan pelanggan pada Google Review.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk retensi pelanggan. Dimensi keandalan, jaminan, dan empati terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Ketepatan hasil servis, kompetensi mekanik, serta sikap profesional dan perhatian terhadap pelanggan menciptakan pengalaman layanan yang positif, yang pada akhirnya mendorong pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan bengkel kepada pihak lain.

Sebaliknya, temuan ulasan negatif menunjukkan bahwa penurunan kualitas layanan, khususnya pada aspek teknis pengerjaan dan profesionalisme mekanik, berdampak langsung terhadap retensi pelanggan. Keluhan terkait hilangnya baut, pemasangan komponen yang tidak rapi, serta sikap mekanik yang kurang profesional mencerminkan kegagalan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan dan memicu keengganan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa bengkel, bahkan mendorong terbentuknya persepsi negatif di kalangan calon pelanggan lainnya.

Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kualitas layanan tidak hanya berfungsi sebagai penentu kepuasan pelanggan, tetapi juga sebagai faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Konsistensi kualitas layanan yang baik akan memperkuat kepercayaan pelanggan, sementara ketidakkonsistenan atau kesalahan layanan dapat merusak hubungan jangka panjang yang telah terbentuk. Oleh karena itu, kualitas layanan yang berkelanjutan menjadi prasyarat penting dalam menjaga dan meningkatkan retensi pelanggan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan bersifat erat dan saling berkaitan. Peningkatan kualitas layanan pada seluruh dimensi SERVQUAL berpotensi memperkuat retensi pelanggan Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung, sedangkan kegagalan dalam menjaga kualitas layanan dapat menjadi hambatan dalam mempertahankan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan dapat dipandang sebagai faktor strategis dalam upaya mempertahankan keberlangsungan dan daya saing bengkel dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kualitatif Google Review pada Bengkel Yamaha Surya Putra Cibiru Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk retensi pelanggan. Pelanggan menilai layanan bengkel melalui pengalaman langsung, seperti keramahan staf, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta profesionalisme teknis. Ulasan positif menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan mampu meningkatkan kepercayaan dan membuat pelanggan lebih cenderung kembali menggunakan jasa bengkel.

Namun, beberapa ulasan negatif mengungkapkan kendala, seperti waktu tunggu yang lama dan komunikasi yang kurang jelas, yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan secara umum baik, konsistensi dan perhatian terhadap detail tetap menjadi faktor penting untuk mempertahankan retensi pelanggan. Dengan demikian, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan menjadi indikator utama keberhasilan bengkel dalam menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfonso, P. V. (2023). Analisis pengaruh pelayanan karyawan yang berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap retensi pelanggan (Studi empiris pada salon kecantikan di Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: Concepts and technologies* (4th ed.). Routledge.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Filieri, R., Alguezaui, S., & McLeay, F. (2018). Why do travelers trust TripAdvisor? Antecedents of trust towards consumer-generated media and its influence on recommendation adoption and word of mouth. *Tourism Management*, 66, 174-185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.12.008>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Neuendorf, K. A. (2017). *The content analysis guidebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Sinambela, E. A., dkk. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap retensi pelanggan bengkel resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.