

## KEUNGGULAN BERSAING BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN KEAMANAN

Moh Tamrin<sup>1\*</sup>, Mochamad Arif<sup>2</sup>, Bayu Sapta Adi Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang

\*moh.tamrin@stiesemarang.ac.id

**Abstract.** *Competition in the business world is increasingly fierce. This increasingly fierce competition requires business people to be able to maximize their company's performance in order to compete in the market. Likewise, what is happening with the Nagara Batang AC Workshop at the moment. This research aims to analyze how much influence analysis of service quality, location and security has on competitive advantage (Case Study of the Nagara Batang AC Workshop).*

*The population in this study were customers of the Nagara Batang AC Workshop from January 2023 to July 2023, namely 1,656 customers and the sampling method was carried out using a non-probability sampling method. The sample in this research was 95 employees, then analysis was carried out on the data obtained using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes: validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, hypothesis testing via t test, and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>).*

*Data that has met the validity test, reliability test and classical assumption test are processed to produce the following regression equation:  $Y = 0.335 + 0.515X_1 + 0.014X_2 + 0.462X_3$ , where the Competitive Advantage variable (Y), the Service Quality variable (X<sub>1</sub>), Location (X<sub>2</sub>), and Security (X<sub>3</sub>). Hypothesis testing using the t test shows that Service Quality (X<sub>1</sub>) and Security (X<sub>3</sub>) significantly influence Competitive Advantage, while Location (X<sub>2</sub>) does not significantly influence Competitive Advantage. The Adjusted R Square figure of 0.759 shows that 75.9 percent of the Competitive Advantage variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. Meanwhile, the remaining 24.1 percent is explained by other variables outside the three variables used in this research.*

*The suggestion from the results of this research is that the Nagara Batang AC Workshop is expected to be able to maintain and further increase its Competitive Advantage, by improving Service Quality, Location and Security.*

**Keywords:** Service Quality, Location, Security, Competitive Advantage

**Abstraksi.** Persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. begitu juga yang terjadi dengan Bengkel AC Nagara Batang saat ini terjadi, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keamanan terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Bengkel AC Nagara Batang).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel AC Nagara Batang dari bulan Januari 2023 sampai bulan Juli 2023 yaitu sebanyak 1.656 pelanggan dan Metode Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang pegawai, kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, serta analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0.335 + 0.515X_1 + 0.014X_2 + 0.462X_3$ , Di mana variable Keunggulan Bersaing (Y), variabel Kualitas Pelayanan(X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>), dan Keamanan (X<sub>3</sub>). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan(X<sub>1</sub>) dan Keamanan (X<sub>3</sub>), secara signifikan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing, sedangkan Lokasi (X<sub>2</sub>) tidak berpengaruh

signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Angka Adjusted R Square sebesar 0,759 menunjukkan bahwa

75,9 persen variabel Keunggulan Bersaing dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 24,1 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Saran dari hasil penelitian ini adalah Bengkel AC Nagara Batang diharapkan dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan lagi Keunggulan Bersaing, dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keamanan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keamanan, Keunggulan Bersaing**

## PENDAHULUAN

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis perbaikan atau bengkel terutama bengkel AC Mobil. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya bengkel AC Mobil di kabupaten Batang. Strategi pemasaran yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel AC Mobil. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola bengkel AC Mobil untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding bengkel AC Mobil kompetitornya. Demikian juga halnya di Bengkel AC Nagara Batang, di mana sebagai salah satu bengkel AC Mobil yang ada di kabupaten Batang, juga memiliki strategi dan keunggulan yang

berbeda dibanding pesaingnya.

Bengkel AC Nagara Batang sebagai Bengkel AC yang sedang berkembang saat ini. senantiasa memberikan keyakinan dan harapan kepada para pelanggannya untuk terus memberikan kepuasan kepada mereka. Dengan pelayanan yang baik, Lokasi yang mudah terjangkau dan nyaman serta menjamin keamanan pelanggan.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan akan memenangkan persaingan dalam merebutkan kepercayaan pelanggan. Adapun data penjualan selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel pelanggan Bengkel AC Nagara Batang sebagai berikut ini :

**Tabel 1. 1**  
**Data Pelanggan Bengkel AC Nagara Batang**

Bulan	2021	2022	2023
Januari	258	269	248
Februari	254	261	233
Maret	261	278	234
April	263	272	234
Mei	301	312	248
Juni	280	298	231
Juli	264	296	228
Agustus	266	301	
September	257	270	
Oktober	252	269	
November	293	304	
Desember	309	326	
Jumlah	3.258	3.456	1.656

Sumber: Bengkel AC Nagara Batang tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa pelanggan Bengkel AC Nagara Batang tahun 2023 mengalami penurunan. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan, dan maraknya persaingan karena semakin banyak bengkel AC di kabupaten Batang. Pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggannya dan mampu bersaing dengan perusahaan bengkel AC lainnya sehingga mampu meningkatkan jumlah pelanggan.

Menurut penelitian Suryadi (2022) secara statistik dapat dibuktikan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Daya Saing Usaha. Begitu juga hasil penelitian Ahmad Khaeruddin Nurdin (2023) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing, sedangkan hasil penelitian Mutia Tri Yuliyati (2022) secara statistik menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing. Berdasarkan hasil penelitian Listia Puji Rahayu (2022) menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh signifikan terhadap daya saing. Begitu juga hasil penelitian Luthfi Aulia Sipayung (2021) yang hasilnya menunjukkan bahwa Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing**

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono & Gregorius, 2016). Sedangkan menurut Mas'ud (2019) Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna

memenuhi keinginan pelanggan.

Penelitian terkait dengan pengaruh Kualitas layanan terhadap keunggulan bersaing pernah dilakukan oleh Suryadi (2022) secara statistik dapat dibuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Daya Saing Usaha. Begitu juga hasil penelitian Ahmad Khaeruddin Nurdin (2023) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing.

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Bengkel AC Nagara Batang

### **Pengaruh Lokasi terhadap Keunggulan Bersaing**

Menurut Swastha (2000), lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi adalah tempat suatu usaha atau aktivitas perusahaan beroperasi dan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang, jasa atau tempat konsumen untuk datang dan berbelanja. Pemilihan dan penentuan lokasi merupakan ilmu penyelidikan tata ruang (*spatial order*) suatu kegiatan ekonomi.

Penelitian terkait dengan pengaruh Lokasi terhadap Keunggulan Bersaing pernah dilakukan oleh Mutia Tri Yuliyati (2022) secara statistik menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing.

H<sub>2</sub> : Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Bengkel AC Nagara Batang.

### **Pengaruh Keamanan terhadap Keunggulan Bersaing**

Menurut Garfinkel dan Lipford dalam Gunawan (2020) mengemukakan bahwa definisi keamanan data adalah usaha untuk melindungi dan menjamin tiga aspek penting dalam dunia siber yaitu kerahasiaan data, keutuhan data, dan ketersediaan data. Menurut Suryadharma &

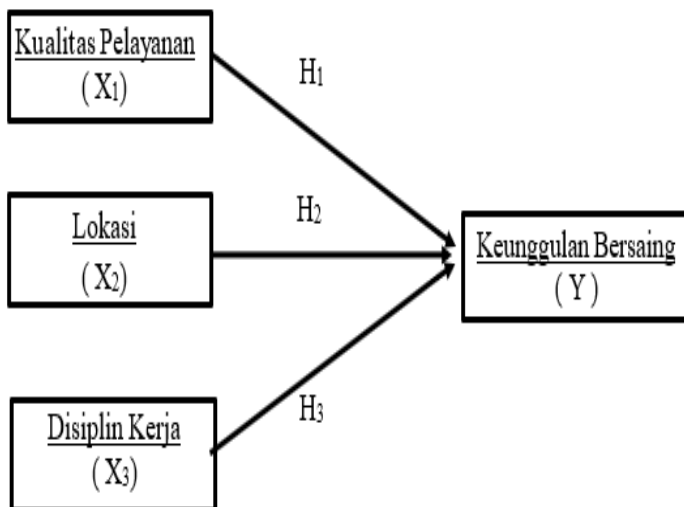
Budyastuti (2019) mengemukakan bahwa keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.

Penelitian terkait dengan pengaruh Keamanan Keunggulan Bersaing pernah dilakukan oleh Listia Puji Rahayu (2022) menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh signifikan terhadap daya saing. Begitu juga hasil penelitian Luthfi Aulia Sipayung (2021) yang hasilnya menunjukkan bahwa Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing.

H<sub>3</sub> : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Bengkel AC Nagara Batang.

Kerangka pemikiran teoretis penelitian ini disajikan pada gambar berikut ini:

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pikir**



## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan

Bengkel AC Nagara Batang dari bulan Januari 2023 sampai bulan Juli 2023 yaitu sebanyak 1.656 pelanggan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak (DR. Kartini Kartono, 1990). Kriteria pengambilan sampel yang digunakan yaitu :

- 1) Pelanggan Bengkel AC Nagara Batang
- 2) Menggunakan Jasa Bengkel AC Nagara Batang pada periode Januari 2023 sampai bulan Juli 2023

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin dapat dilihat sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Berdasarkan rumus tersebut dengan jumlah populasi 1.656 Pelanggan dan persen kelonggaran sebesar 10%, maka dapat diketahui jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1656}{1 + 1656 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{1656}{1 + 16,56}$$

$$n = \frac{1656}{17,56}$$

$$n = 94,3$$

Jumlah sampel yang minimal diperoleh adalah dan ditetapkan 95 responden.

### Pengukuran Variabel

Pengukuran dan Penjabaran variabel penelitian ini akan dijelaskan ke dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Variabel X1 Kualitas Pelayanan	Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan pelanggan Mas'ud (2019)	1. Keandalan (reliability) 2. Daya tanggap (responsiveness) 3. Jaminan (assurance) 4. Perhatian (attention) 5. Bukti langsung (tangible)
2	Variabel X2 Lokasi	Menurut Swastha (2000), lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.	1. Akses 2. Lalu lintas 3. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman 4. Ekspansi 5. Lingkungan
3	Variabel X3 Keamanan	Menurut Park dan Kim (2006) Security atau keamanan diartikan sebagai kemampuan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi	1. Terjaminnya transaksi. 2. Kemudahan transaksi. 3. Kualitas produk
4	Variabel Y Keunggulan Bersaing	Menurut Darmanto, dkk (2015), keunggulan bersaing adalah kapabilitas yang dimiliki oleh suatu usaha atau bisnis dalam strategi mendapatkan laba yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya dalam industri sejenis.	1. Keunggulan kualitas produk yang diciptakan 2. Harga jual 3. Biaya produksi 4. Keahlian dan kemampuan kapasitas

### Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian baik terhadap benda maupun responden, dalam penelitian ini berupa kuisioner. Untuk dapat menghasilkan derajat ketepatan terhadap pengujian dan analisis data maka digunakan alat analisis data dari *Statistical Package For Social Science (SPSS) 2017*.

### Metode Analisis Data

#### Uji Hipotesis

##### 1. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel yang sudah diketahui

besarnya (Santoso, 2004). Model ini digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen dengan pengukuran skala interval atau rasio dalam suatu persamaan linier.

Rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Keunggulan Bersaing
- a : Konstanta (Kompensasi Y, bila X = 0)
- $\beta_1-3$  : Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan
- X<sub>2</sub> : Lokasi
- X<sub>3</sub> : Keamanan
- e : Error

##### 2. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2011), uji goodness of fit (uji kelayakan model) dilakukan untuk mengukur

ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Model goodness of fit dapat diukur dari nilai statistik F yang menunjukkan:

- 1)  $P\ value < 0,05$  menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.
- 2)  $F\ hitung > F\ tabel$ .

### 3. Uji Hipotesa (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Imam Ghazali, 2013). Tingkat kepercayaan untuk menguji hipotesis adalah 95% atau nilai signifikan 0,05. Dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan koefisien regresi positif maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan koefisien regresi negatif maka hipotesis ditolak.

### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya

mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen (Kuncoro, 2001).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang berusaha menemukan bentuk atau pola hubungan atau pengaruh antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel independen seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

Tabel 4. 12

Model Regresi Linier Berganda  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.335	1.224		.273	.785
	Kualitas Pelayanan	.515	.064	.590	8.048	.000
	Lokasi	.014	.049	.015	.287	.775
	Keamanan	.462	.098	.347	4.707	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Sumber : Data primer diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear dalam penelitian ini adalah

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0.335 + 0.515X_1 + 0.014X_2 + 0.462X_3$$

Persamaan regresi linear di atas mengandung makna, bahwa :

- 1) Nilai konstanta a sebesar 0.335 artinya apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan, dan

Keamanan dianggap konstan, maka tingkat Keunggulan Bersaing sebesar 0.335.

- 2) Artinya Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.515, artinya Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan maka akan diikuti peningkatan Keunggulan Bersaing sebesar 0.515.
- 3) Artinya Koefisien regresi variabel Lokasi sebesar 0.014, artinya Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan maka akan diikuti

penurunan Keunggulan Bersaing sebesar 0.014

- 4) Artinya Koefisien regresi variabel Keamanan sebesar 0.462, artinya Keamanan meningkat 1 satuan maka akan diikuti peningkatan Keunggulan Bersaing sebesar 0.462

**2. Uji Parsial (Uji t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen

secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk dapat menentukan persamaan regresi dalam penelitian ini harus ditentukan besarnya nilai konstanta dan koefisien regresi, hasil uji data penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menunjukkan bahwa :

**Tabel 4. 14**

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.335	1.224		.273	.785
	Kualitas Pelayanan	.515	.064	.590	8.048	.000
	Lokasi	.014	.049	.015	.287	.775
	Keamanan	.462	.098	.347	4.707	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Sumber : Data primer diolah 2023

1) Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung} 8.048 > t_{tabel} 0.67708$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

2) Variabel Lokasi

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung} 0.287 < t_{tabel} 0.67708$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,775 > 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan bahwa Lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Hal ini berarti Hipotesis

2 ditolak

3) Variabel Keamanan

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Keamanan menunjukkan nilai  $t_{hitung} 4.707 > t_{tabel} 0.67708$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima.

**3. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square.

---

**Moh Tamrin<sup>1\*</sup>, Mochamad Arif<sup>2</sup>, Bayu Sapta Adi Nugroho<sup>3</sup>**

---

**Tabel 4. 15**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 <sup>a</sup>	.759	.751	1.39235

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2023



Hasil perhitungan statistik dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R Square yang diperoleh sebesar 0,759. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keamanan mempunyai kontribusi terhadap Keunggulan Bersaing sebesar 75,9%, dan sisanya sebesar 24,1% oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2011), uji *goodness*

*of fit* (uji kelayakan model) dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Model *goodness of fit* dapat diukur dari nilai statistik F yang menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 13**

**Hasil Uji Statistik F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555.205	3	185.068	95.463	.000 <sup>b</sup>
	Residual	176.416	91	1.939		
	Total	731.621	94			

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung diperoleh sebesar 95.463 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keamanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

#### Pembahasan

Setelah dilakukan pengolahan data dan dilakukan pengujian, diketahui data terdistribusi secara normal, bebas dari multikolonieritas dan heteroskedastisitas. Pembahasan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Keamanan terhadap Keunggulan Bersaing dapat dilihat pada pembahasan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing.  
Berdasarkan uji parsial (uji t) dapat

diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Khaeruddin Nurdin (2023) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 2) Pengaruh Lokasi terhadap Keunggulan Bersaing.

Hubungan Lokasi dengan Keunggulan Bersaing adalah berdasarkan uji parsial (uji t) dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,777 nilai ini lebih besar dari 0,05 maka Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Saputra Abadi Syam (2019) dan dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

3) Pengaruh Keamanan terhadap Keunggulan Bersaing.

Berdasarkan uji parsial (uji t) dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Listia Puji Rahayu (2022) yang Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan Keamanan, terhadap Kinerja Karyawan.

4) Kelebihan Penelitian ini adalah:

- a) Penelitian lebih berjalan sistematis,
- b) Mampu memanfaatkan teori yang ada,
- c) Penelitian lebih berjalan objektif,
- d) Spesifik, jelas dan rinci,

Sehingga dapat digunakan untuk menduga suatu permasalahan. Hasil analisis dapat diperoleh dengan akurat bila digunakan sesuai aturan. Dan dapat digunakan untuk mengukur interaksi hubungan antara dua atau lebih variabel.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Keunggulan Bersaing (Y), (2) Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Lokasi ( $X_2$ ) terhadap Keunggulan Bersaing (Y), dan (3)

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keamanan ( $X_3$ ) terhadap Keunggulan Bersaing (Y).

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah (1) Saran Teoretis bahwa sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan data tambahan jika diperlukan. Penelitian selanjutnya juga sebaiknya menambahkan variabel- variabel lain yang mempengaruhi Keunggulan Bersaing. Mencermati terlebih dahulu subjek dan objek yang akan dilakukan penelitian, terutama populasi ataupun sampel pada objek penelitian agar mampu memastikan bahwa data populasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh melalui penelitian, diajukan beberapa saran praktis yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan: (1) Peneliti menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Dengan demikian, peneliti menyarankan kepada pihak Bengkel AC Nagara Batang untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap konsumennya, dan (2) Peneliti menemukan bahwa Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Dengan demikian, peneliti menyarankan kepada pihak Bengkel AC Nagara Batang untuk meningkatkan Keamanan terhadap konsumennya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad Khaeruddin Nurdin (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan

---

**Moh Tamrin<sup>1\*</sup>, Mochamad Arif<sup>2</sup>, Bayu Sapta Adi Nugroho<sup>3</sup>**

---

- Kinerja Bisnis pada PT. Trans Jogja. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/28519>.
- Erina, Nila (2021) *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo.
- Listia Puji Rahayu (2022) *Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap daya saing Belanja Online Dimasa Pandemi Covid-19*. **Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)** Vol 3, No 3, Februari 2022, Hal 538–544.
- Muhammad Pasha Nurfauzan (2020) *Pengaruh Harga, Keamanan, dan Kemudahan Transaksi terhadap Daya Saing (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Halodoc Ditengah Kondisi Pandemi COVID-19)*. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Musnaini, Musnaini (2011) *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Kelas Argo*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* (2). pp. 1-10.
- Mutia Tri Yuliyati (2022) *Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Daya Saing pada Rumah Sakit Muhammad Husni Thamrin Cileungsi*. Vol. 2 No. 2 (2022): HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings).
- Ribut Muji Wahono (2022) *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing dengan Brand Image sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Nganjuk* Yos Sudarso. <https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya/article/view/952>
- Syam, Saputra Abadi (2017) *Pengaruh Inovasi Produk Dan Lokasi Usaha Terhadap Daya Saing Usaha Pada UKM Sentra Keripik Cimahi*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Suryadi (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Serta Kepuasan Konsumen Depo Peti Kemas PT. Kawasan Industri Makassar (Persero)*. Skripsi Unhas Makassar.