

BAB 4

Kesimpulan dan Penutup

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan servis jemput antar di AHASS Piramida Motor Jatipuro, dapat diketahui bahwa angka kepuasan konsumen servis jemput antar AHASS Piramida motor Jatipuro berada di angka 88,60. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan servis jemput antar masuk dalam kategori sangat puas. Angka ini diperoleh berdasarkan perhitungan dari jumlah nilai kelima unsur kepuasan pelanggan, yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Dari kelima unsur kepuasan konsumen, kepuasan yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Bengkel AHASS Piramida motor Jatipuro adalah dimensi *empathy*. Pada dimensi *empathy* nilai rata-rata yang tertinggi adalah pada unsur Bengkel AHASS Piramida motor memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial, yang artinya bengkel AHASS Piramida motor tidak membedakan status sosial setiap konsumen yang melakukan pemeliharaan sepeda motor. Walaupun dengan status sosial menengah kebawah AHASS tetap memberikan pelayanan yang prima dan terbaik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen tersebut. Atau bisa disebut pelayanan kepada konsumen sama rata tanpa terkecuali. Penelitian ini cocok dengan teori konsumsi dan kepercayaan karena dengan layanan jemput antar tersebut yang membuat konsumen puas dengan bengkel AHASS Piramida motor. Adapun nilai yang diperoleh unsur *empathy* sejumlah 0,890.

Sementara nilai terendah ada pada unsur *tangible* dengan perolehan skor sejumlah 0,884. Pada dimensi *tangible* nilai rata-rata yang terendah adalah tersedia fasilitas penjemputan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel. Nilai pada unsur ini rendah karena kepuasan pelanggan tidak tinggi. Hal tersebut dikarenakan kurangnya unit mobil untuk penjemputan sepeda motor.

Secara konseptual, tingginya skor kepuasan konsumen terhadap program servis jemput antar mempresentasikan tingginya kepercayaan konsumen terhadap layanan servis jemput antar. Dengan kata lain, produk berupa jasa yang diberikan oleh

AHASS Piramida motor mampu mewujudkan ekspektasi dari konsumen. Adapun tingginya kepercayaan konsumen tersebut, berpotensi memunculkan rekomendasi dan penilaian positif dari AHASS Piramida motor.

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan pada konsumen jemput antar dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan AHASS Piramida Motor Jatipuro sejauh ini sangat baik dan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini, tetapi akan lebih baik lagi apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Dari kelima unsur tersebut ada unsur yang memiliki nilai rendah yang adalah unsur *tangible* yang memperoleh skor 4,42. Maka harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang-bidang pelayanan lainnya yang dirasa masih terdapat beberapa kekurangan, agar nantinya pelanggan dapat merasa puas atas seluruh pelayanan. Akan lebih baik pihak bengkel menambah unit mobil untuk penjemputan sepeda motor, agar nilai unsur *tangible* naik.

Daftar Pustaka

- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Damsar, Indrayani.2009."Pengantar Sosiologi Ekonomi edisi kedua.Kharisma Putra Utama.Jakarta
- Ludi Triaman, Sutopo, Enny Istanti. 2017. "Pengaruh Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Honda Ahass 1464 Waru Agung Motor di Sidoarjo".Vol 3. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.Vol 12.Universitas Jember.
- Pranedo Adhi Kusumo, Syuhada Sofyan. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance performance Analysis) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang.Vol 5 .Universitas Diponegoro.
- Ronald Nugroho .2010. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pembentukan Loyalitas (studi pada Toko Sepeda Agung,Cilacap).Skripsi.Universitas Sanata Darma Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D". Alfabet. Bandung.
- Wahyu Eko.2006. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa Pelayanan Pt. Ahass Motor Cabang Sagan Yogyakarta.Skripsi.Universitas Islam Indonesia.

Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN:

Berilah tanda (\surd) atau (\times) atas setiap jawaban yang anda anggap paling sesuai tentang kepuasan Anda memilih AHASS Piramida motor sebagai tempat servis motor, yang telah Anda dapatkan selama menjadi konsumen.

Keterangan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas

1. Jenis Kelamin : (a) Laki-laki
(b) Perempuan
2. Usia : tahun
3. Pekerjaan : (a) Pelajar/mahasiswa.
(b) ASN
(c) Swasta
(d) Wiraswasta
4. Berapa kali menggunakan layanan antar jemput : (a) 1 kali
(b) >1kali
5. darimana tahu layanan antar jemput : (a) sosial media (facebook,
instagram)
(b) kerabat / teman

Keandalan

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Servis yang dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman. | | | | | |
| 2 | Hasil kerja teknisi bengkel ahass tergolong memuaskan. | | | | | |
| 3 | Mekanik mampu memberikan informasi atas kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor. | | | | | |
| 4 | Perbaikan kendaraan tepat waktu | | | | | |
| 5 | Motor diantarkan kembali kepada costumer. | | | | | |
| 6 | Teknisi memeriksa kembali motor yang sesudah diservis. | | | | | |

Ketanggapan

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat. | | | | | |
| 2 | Dari pihak AHASS mengkonfirmasi pekerjaan tambahan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen. | | | | | |
| 3 | Pihak ahass menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai di servis. | | | | | |

Jaminan

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Mekanik dibawakan surat tugas untuk ditujukan untuk pemilik motor. | | | | | |
| 2 | Suku cadang yang digunakan terjamin ke-asli-annya. | | | | | |
| 3 | Adanya garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai. | | | | | |

Empati

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah. | | | | | |
| 2 | Frontdesk dan mekanik mampu mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan di servis secara spesifik. | | | | | |
| 3 | Bengkel AHASS Piramida motor memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial. | | | | | |

Bukti Nyata

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Tersedia fasilitas penjemputan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel. | | | | | |
| 2 | Penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih. | | | | | |
| 3 | Menyertakan nota servis dengan stempel resmi. | | | | | |
| 4 | Biaya servis antar jemput sama dengan biaya servis langsung ditempat. | | | | | |

Frequency Table

jenis kalamini

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| laki-laki | 59 | 53,6 | 53,6 | 53,6 |
| Valid perempuan | 51 | 46,4 | 46,4 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 15 | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| 17 | 2 | 1,8 | 1,8 | 2,7 |
| 18 | 2 | 1,8 | 1,8 | 4,5 |
| 19 | 2 | 1,8 | 1,8 | 6,4 |
| 20 | 6 | 5,5 | 5,5 | 11,8 |
| 21 | 2 | 1,8 | 1,8 | 13,6 |
| 22 | 1 | ,9 | ,9 | 14,5 |
| 23 | 5 | 4,5 | 4,5 | 19,1 |
| 24 | 11 | 10,0 | 10,0 | 29,1 |
| 25 | 24 | 21,8 | 21,8 | 50,9 |
| 26 | 7 | 6,4 | 6,4 | 57,3 |
| 27 | 7 | 6,4 | 6,4 | 63,6 |
| 28 | 5 | 4,5 | 4,5 | 68,2 |
| Valid 29 | 2 | 1,8 | 1,8 | 70,0 |
| 30 | 6 | 5,5 | 5,5 | 75,5 |
| 31 | 1 | ,9 | ,9 | 76,4 |
| 33 | 1 | ,9 | ,9 | 77,3 |
| 35 | 4 | 3,6 | 3,6 | 80,9 |
| 37 | 2 | 1,8 | 1,8 | 82,7 |
| 40 | 3 | 2,7 | 2,7 | 85,5 |
| 41 | 1 | ,9 | ,9 | 86,4 |
| 45 | 2 | 1,8 | 1,8 | 88,2 |
| 46 | 1 | ,9 | ,9 | 89,1 |
| 48 | 1 | ,9 | ,9 | 90,0 |
| 50 | 3 | 2,7 | 2,7 | 92,7 |
| 53 | 1 | ,9 | ,9 | 93,6 |
| 54 | 1 | ,9 | ,9 | 94,5 |
| 55 | 1 | ,9 | ,9 | 95,5 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 56 | 2 | 1,8 | 1,8 | 97,3 |
| 58 | 1 | ,9 | ,9 | 98,2 |
| 60 | 1 | ,9 | ,9 | 99,1 |
| 66 | 1 | ,9 | ,9 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid pelajar/mahasiswa | 24 | 21,8 | 21,8 | 21,8 |
| ASN | 18 | 16,4 | 16,4 | 38,2 |
| swasta | 46 | 41,8 | 41,8 | 80,0 |
| wiraswasta | 22 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

berapa kali menggunakan layanan antar jemput

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 kali | 58 | 52,7 | 52,7 | 52,7 |
| >1 kali | 52 | 47,3 | 47,3 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

dari mana tahu layanan antar jemput

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid sosial media(facebook,instagram) | 53 | 48,2 | 48,2 | |
| kerabat/teman | 47 | 42,7 | 42,7 | |
| lainnya | 10 | 9,1 | 9,1 | 1 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

servis dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid netral | 18 | 16,4 | 16,4 | 16,4 |
| setuju | 28 | 25,5 | 25,5 | 41,8 |
| sangat setuju | 64 | 58,2 | 58,2 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

hasil kerja teknisi bengkel ahass tergolong memuaskan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| tidak setuju | 4 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| netral | 5 | 4,5 | 4,5 | 8,2 |
| Valid setuju | 34 | 30,9 | 30,9 | 39,1 |
| sangat setuju | 67 | 60,9 | 60,9 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

mekanik mampu memberikan informasi atau kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| netral | 9 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| Valid setuju | 39 | 35,5 | 35,5 | 43,6 |
| sangat setuju | 62 | 56,4 | 56,4 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

perbaiki kendaraan tepat waktu

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| tidak setuju | 6 | 5,5 | 5,5 | 5,5 |
| netral | 10 | 9,1 | 9,1 | 14,5 |
| Valid setuju | 32 | 29,1 | 29,1 | 43,6 |
| sangat setuju | 62 | 56,4 | 56,4 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

motor diantarkan kembali kepada customer

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| netral | 11 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Valid setuju | 31 | 28,2 | 28,2 | 38,2 |
| sangat setuju | 68 | 61,8 | 61,8 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

teknisi memeriksa kembali motor yang sudah diservis

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| tidak setuju | 7 | 6,4 | 6,4 | 6,4 |
| netral | 6 | 5,5 | 5,5 | 11,8 |
| Valid setuju | 33 | 30,0 | 30,0 | 41,8 |
| sangat setuju | 64 | 58,2 | 58,2 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| sangat tidak setuju | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| tidak setuju | 5 | 4,5 | 4,5 | 5,5 |
| Valid netral | 14 | 12,7 | 12,7 | 18,2 |
| setuju | 32 | 29,1 | 29,1 | 47,3 |
| sangat setuju | 58 | 52,7 | 52,7 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

dari pihak ahass mengkonfirmasi pekerjaan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| tidak setuju | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| netral | 12 | 10,9 | 10,9 | 11,8 |
| Valid setuju | 34 | 30,9 | 30,9 | 42,7 |
| sangat setuju | 63 | 57,3 | 57,3 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

pihak ahass menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai diservis

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| netral | 8 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| Valid setuju | 33 | 30,0 | 30,0 | 37,3 |
| sangat setuju | 69 | 62,7 | 62,7 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

mekanik dibawakan surat tugas untuk ditunjukan oleh pemilik motor

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | netral | 21 | 19,1 | 19,1 |
| | setuju | 26 | 23,6 | 42,7 |
| | sangat setuju | 63 | 57,3 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 |

suku cadang yang digunakan terjamin keasliannya

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | netral | 17 | 15,5 | 15,5 |
| | setuju | 22 | 20,0 | 35,5 |
| | sangat setuju | 71 | 64,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 |

ada garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju | 3 | 2,7 | 2,7 |
| | netral | 10 | 9,1 | 11,8 |
| | setuju | 32 | 29,1 | 40,9 |
| | sangat setuju | 65 | 59,1 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 |

admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju | 4 | 3,6 | 3,6 |
| | netral | 12 | 10,9 | 14,5 |
| | setuju | 34 | 30,9 | 45,5 |
| | sangat setuju | 60 | 54,5 | 100,0 |
| | Total | 110 | 100,0 | 100,0 |

frondesk dan mekanik mampu mendengarkan keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan diservis secara spesifik

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| netral | 14 | 12,7 | 12,7 | 12,7 |
| setuju | 35 | 31,8 | 31,8 | 44,5 |
| sangat setuju | 61 | 55,5 | 55,5 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

bengkel AHASS Piramida Motor memberikan pelayanan adil tanpa memandang status sosial

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| netral | 5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| setuju | 32 | 29,1 | 29,1 | 33,6 |
| sangat setuju | 73 | 66,4 | 66,4 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

tersedia fasilitas penjemputan dengan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| tidak setuju | 2 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| netral | 23 | 20,9 | 20,9 | 22,7 |
| setuju | 26 | 23,6 | 23,6 | 46,4 |
| sangat setuju | 59 | 53,6 | 53,6 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| tidak setuju | 1 | ,9 | ,9 | ,9 |
| netral | 16 | 14,5 | 14,5 | 15,5 |
| setuju | 28 | 25,5 | 25,5 | 40,9 |
| sangat setuju | 65 | 59,1 | 59,1 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

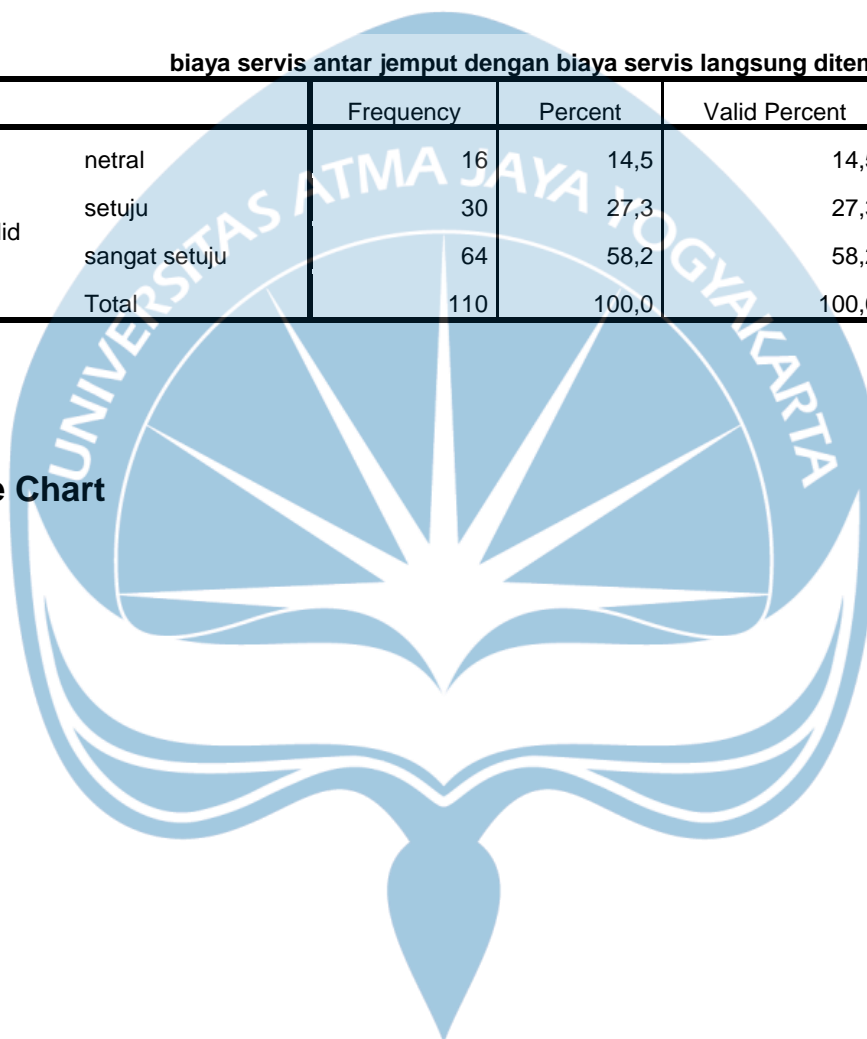
menyertakan nota servis dengan stempel resmi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| netral | 9 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| setuju | 29 | 26,4 | 26,4 | 34,5 |
| sangat setuju | 72 | 65,5 | 65,5 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

biaya servis antar jemput dengan biaya servis langsung ditempat

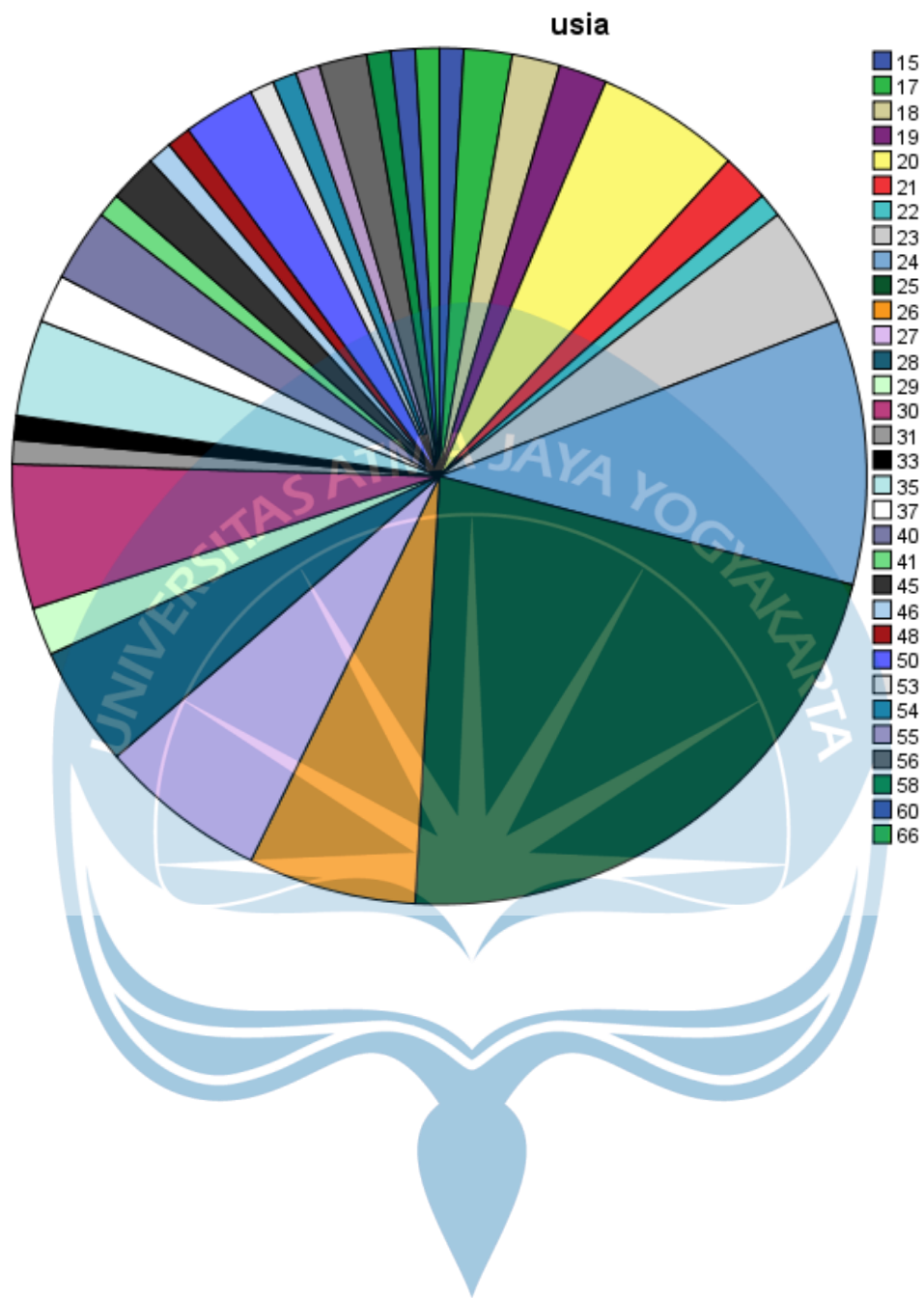
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | | | | |
| netral | 16 | 14,5 | 14,5 | 14,5 |
| setuju | 30 | 27,3 | 27,3 | 41,8 |
| sangat setuju | 64 | 58,2 | 58,2 | 100,0 |
| Total | 110 | 100,0 | 100,0 | |

Pie Chart

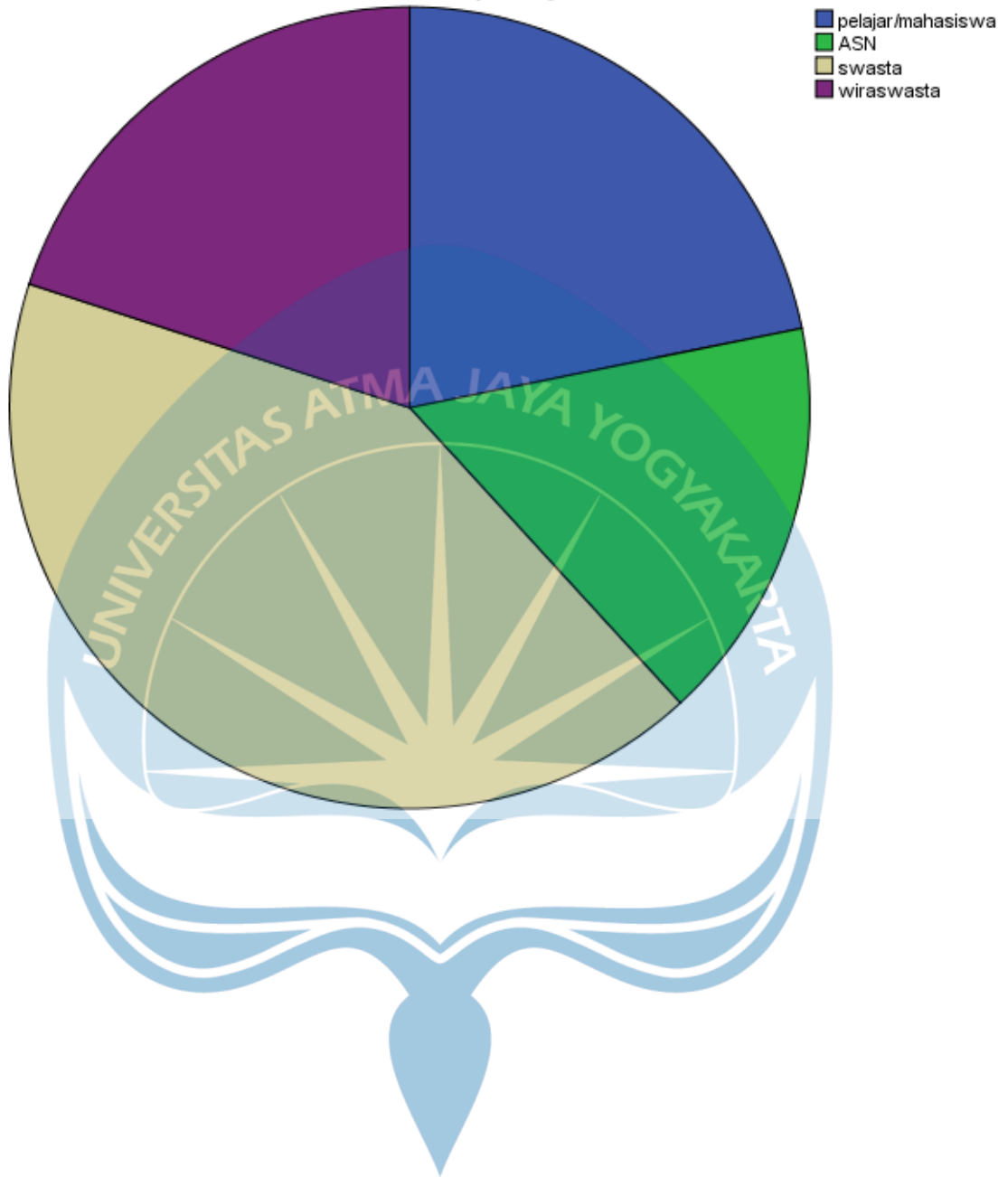


jenis kelamin

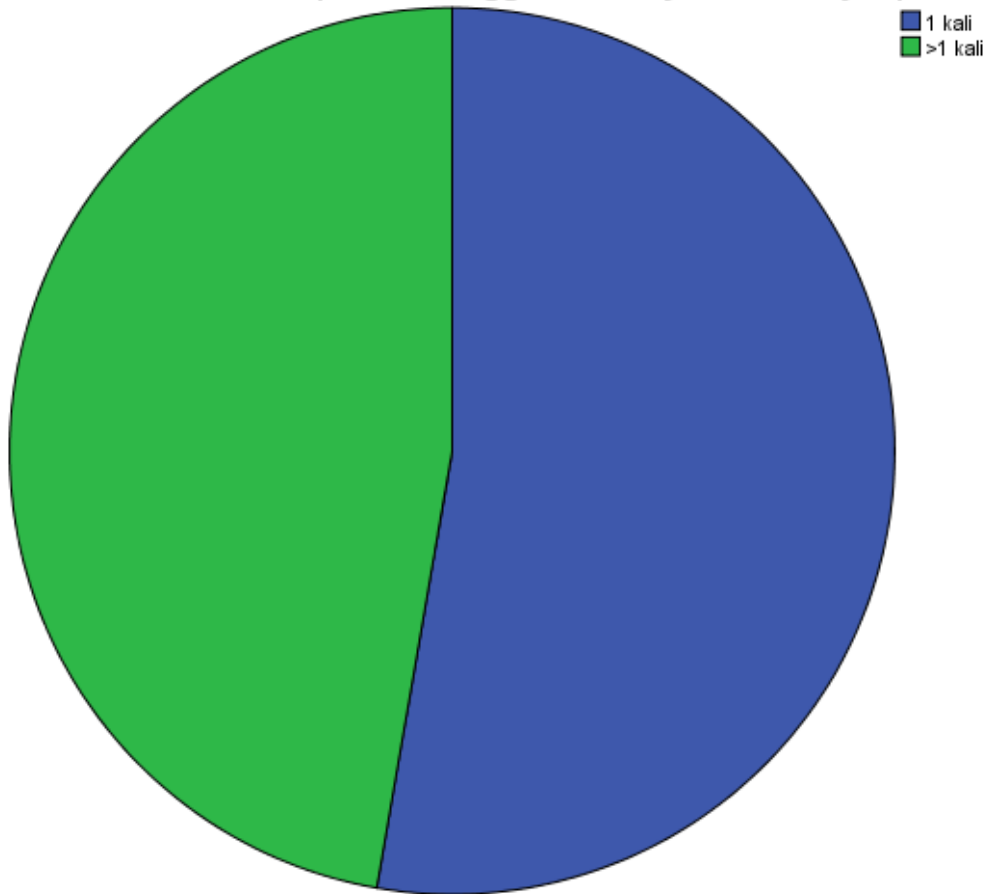




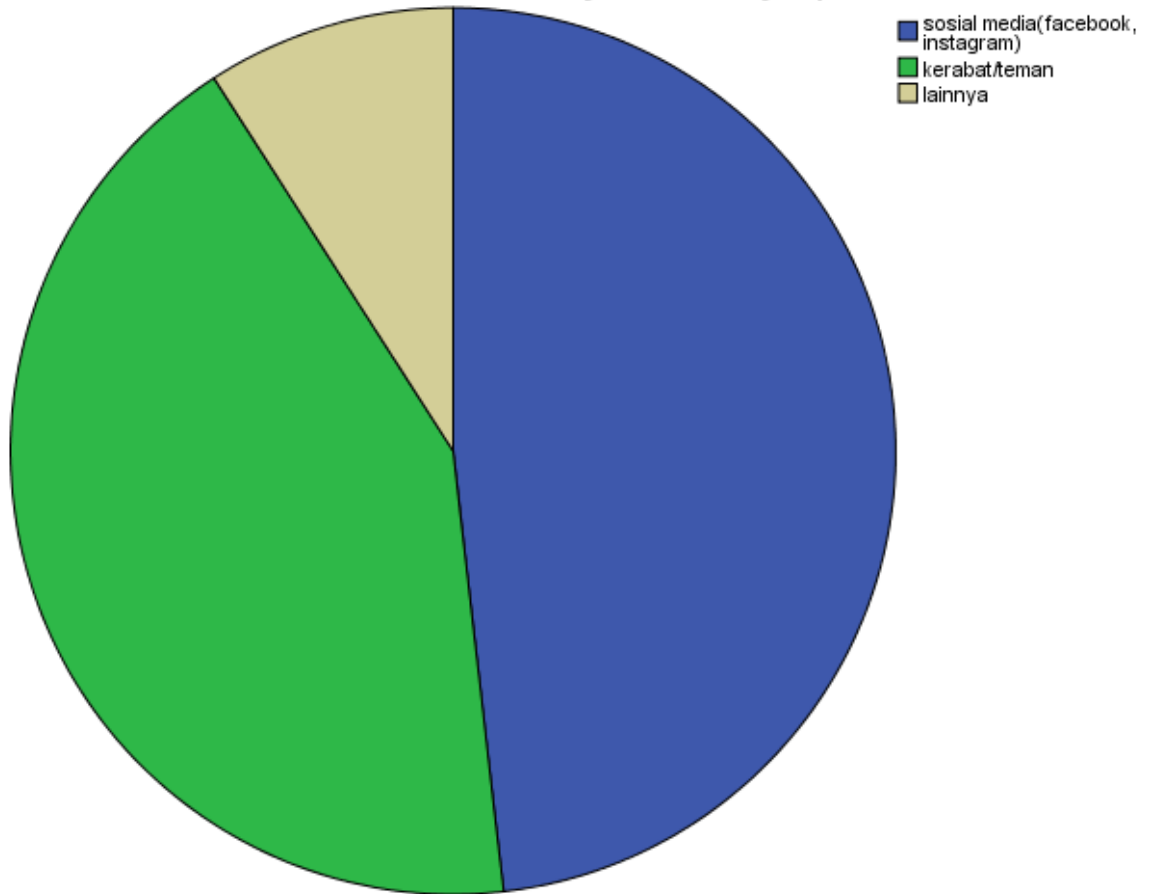
pekerjaan



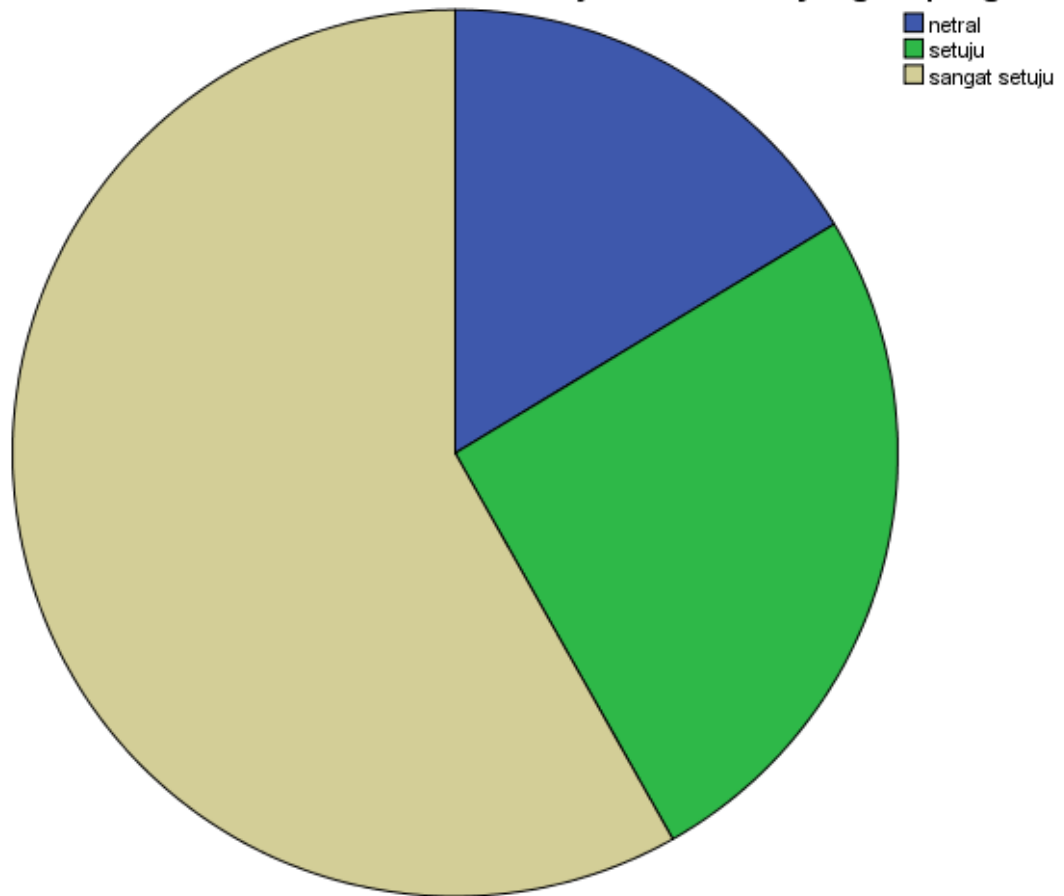
berapa kali menggunakan layanan antar jemput



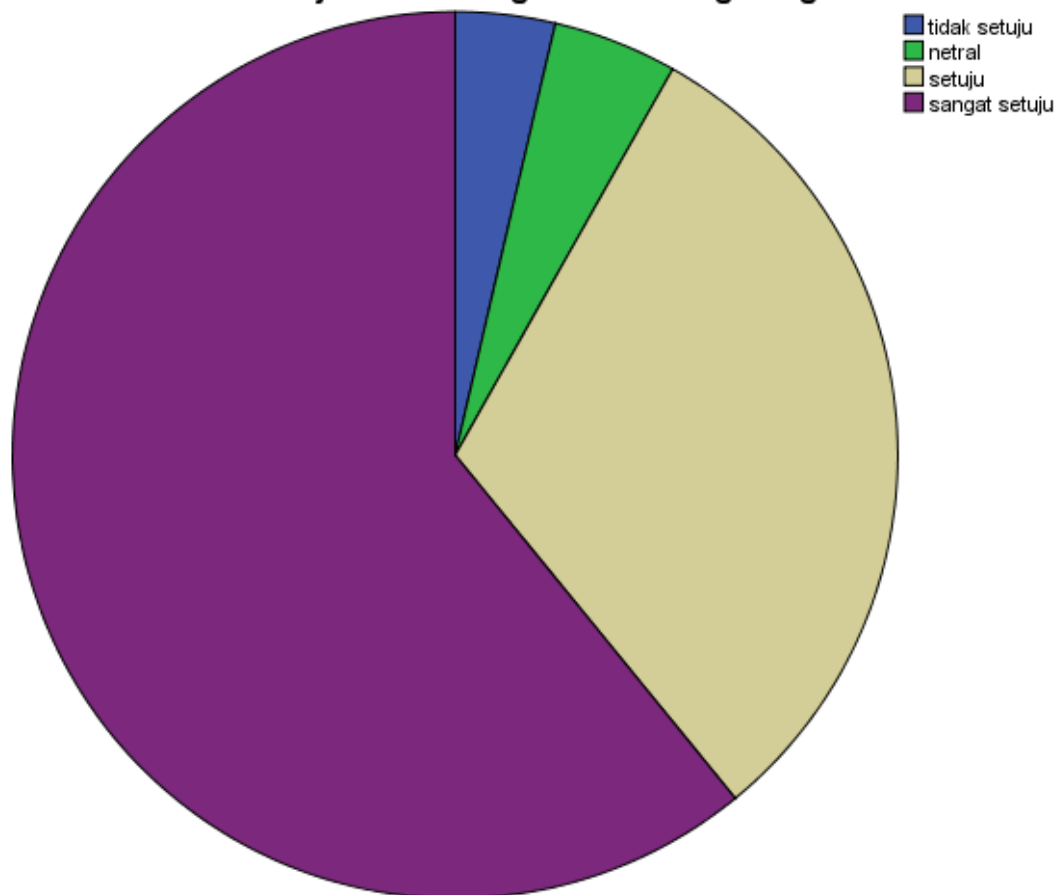
dari mana tahu layanan antar jemput



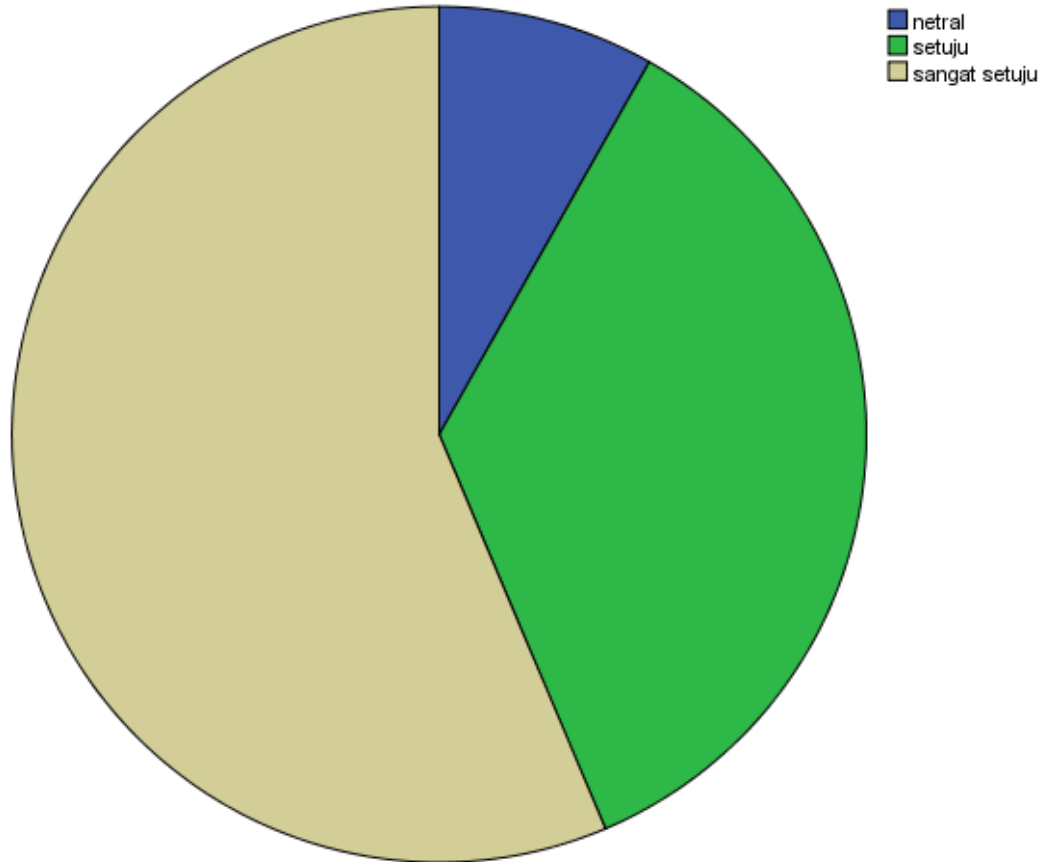
servis dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman



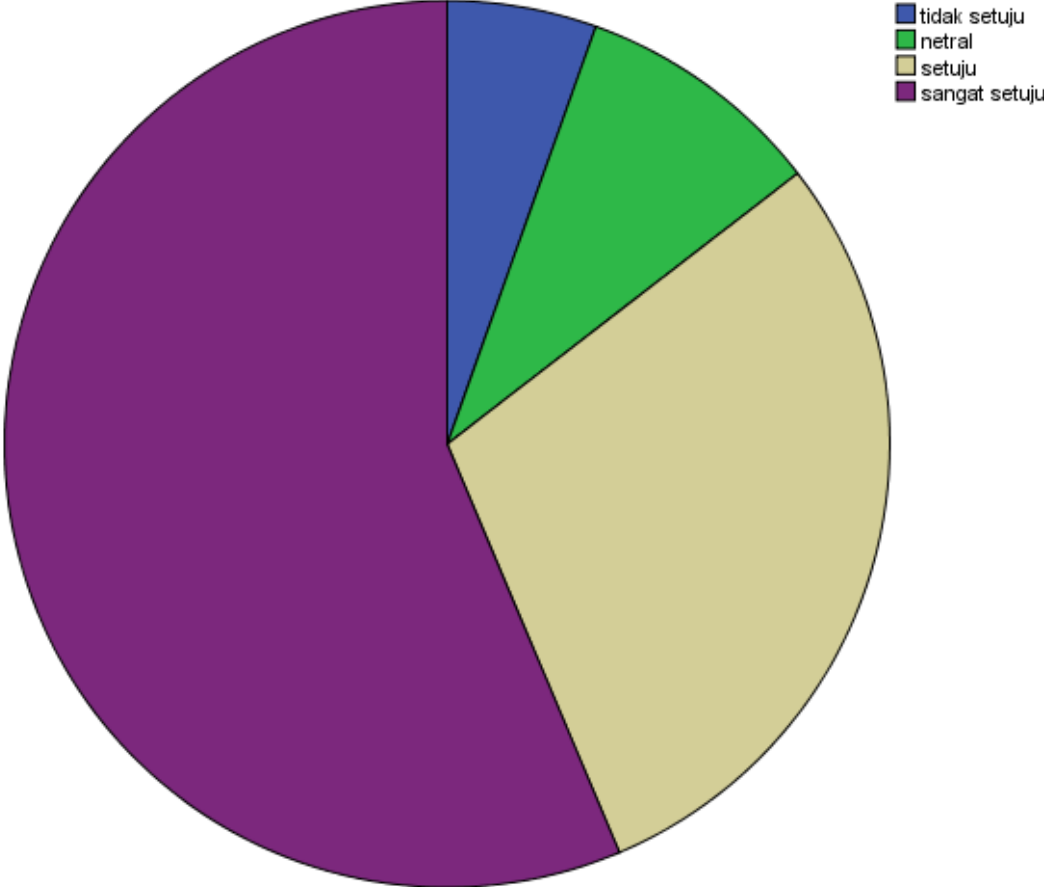
hasil kerja teknisi bengkel ahas tergolong memuaskan



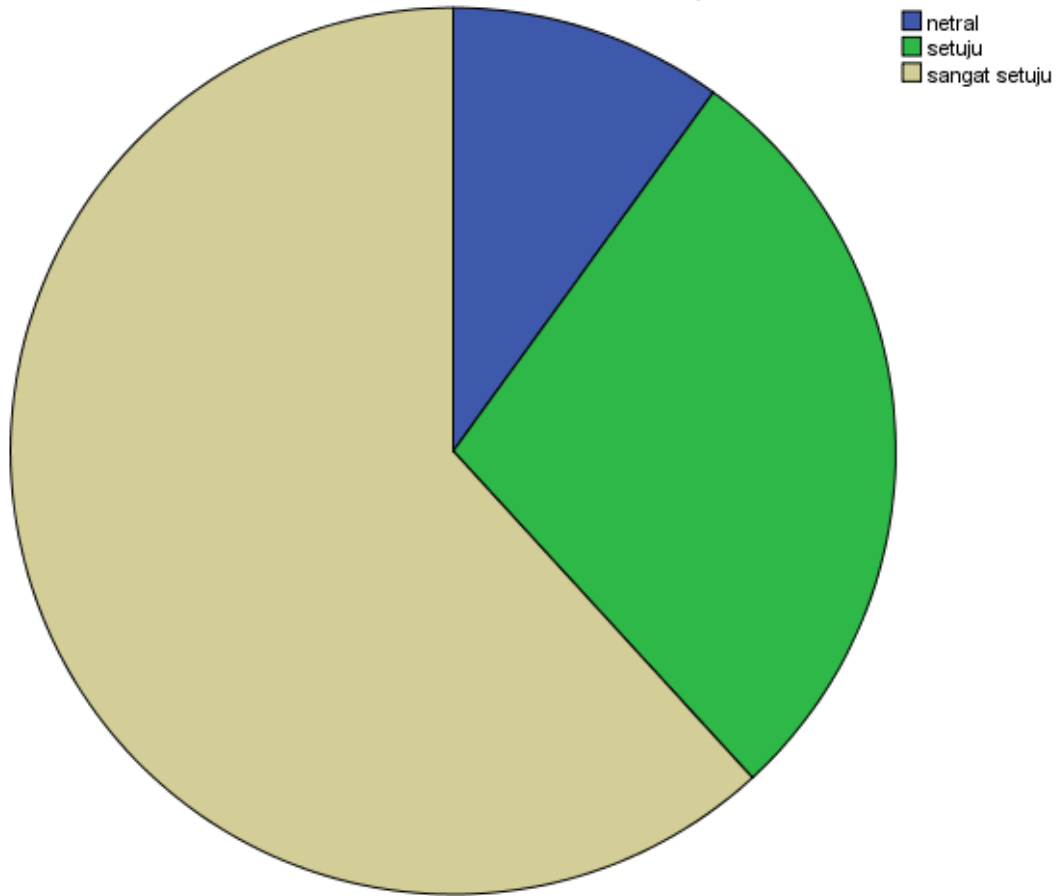
mekanik mampu memberikan informasi atau kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor



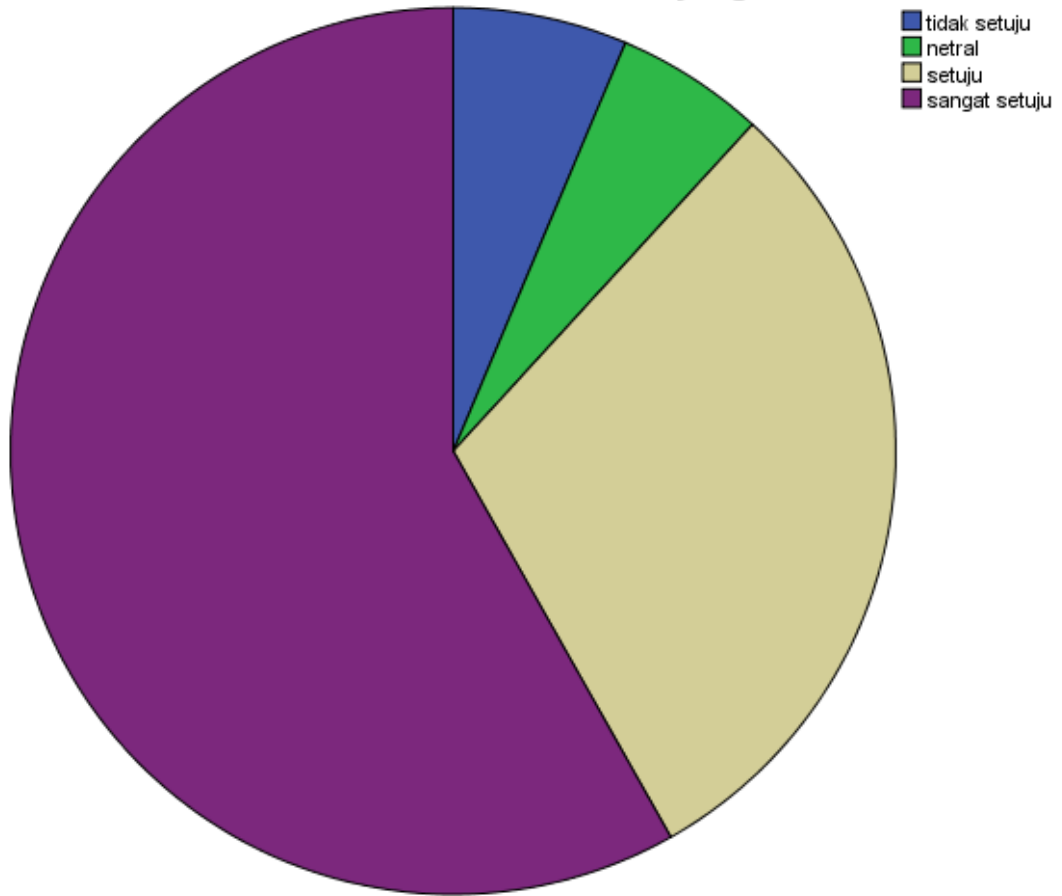
perbaikan kendaraan tepat waktu



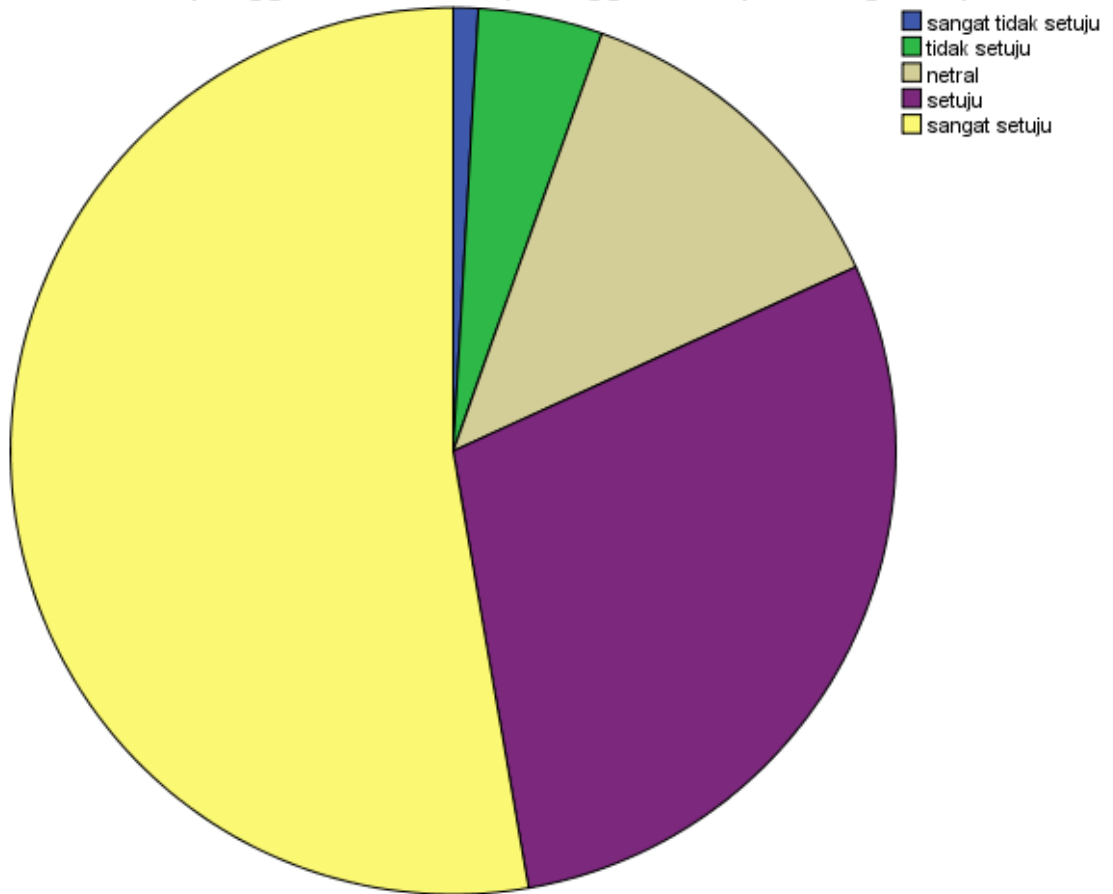
motor diantarkan kembali kepada costomer



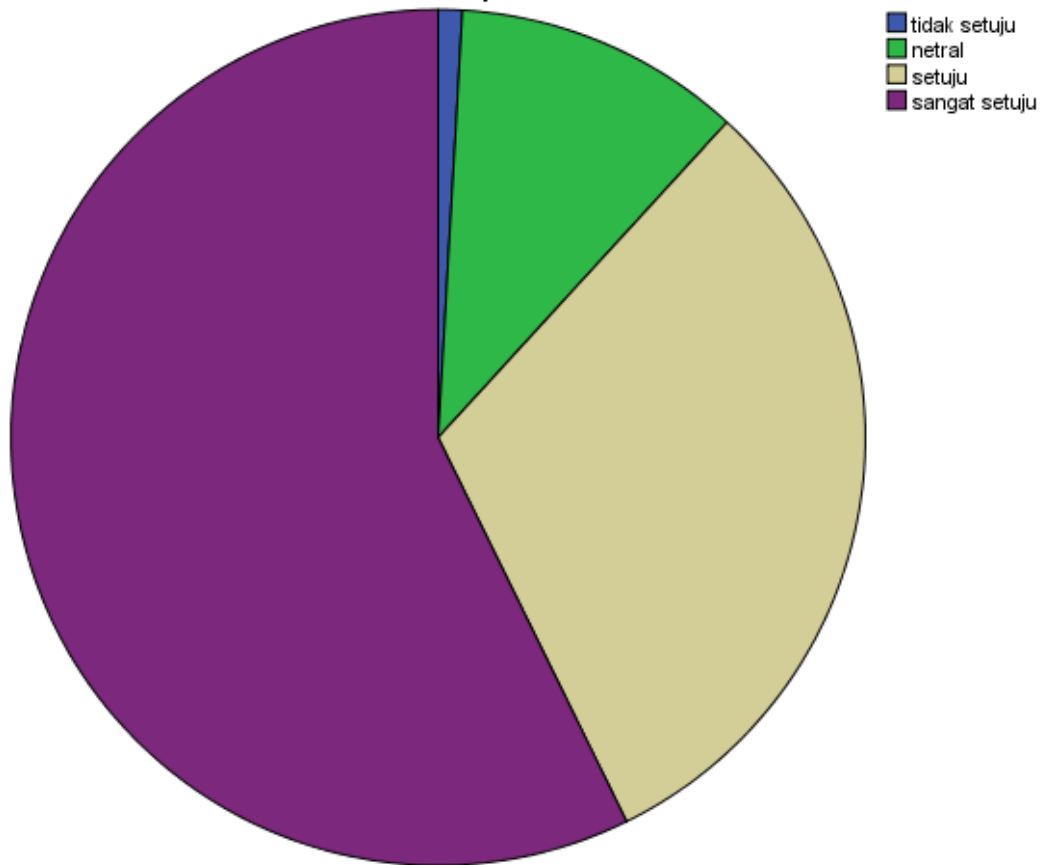
teknisi memeriksa kembali motor yang sesudah diservis



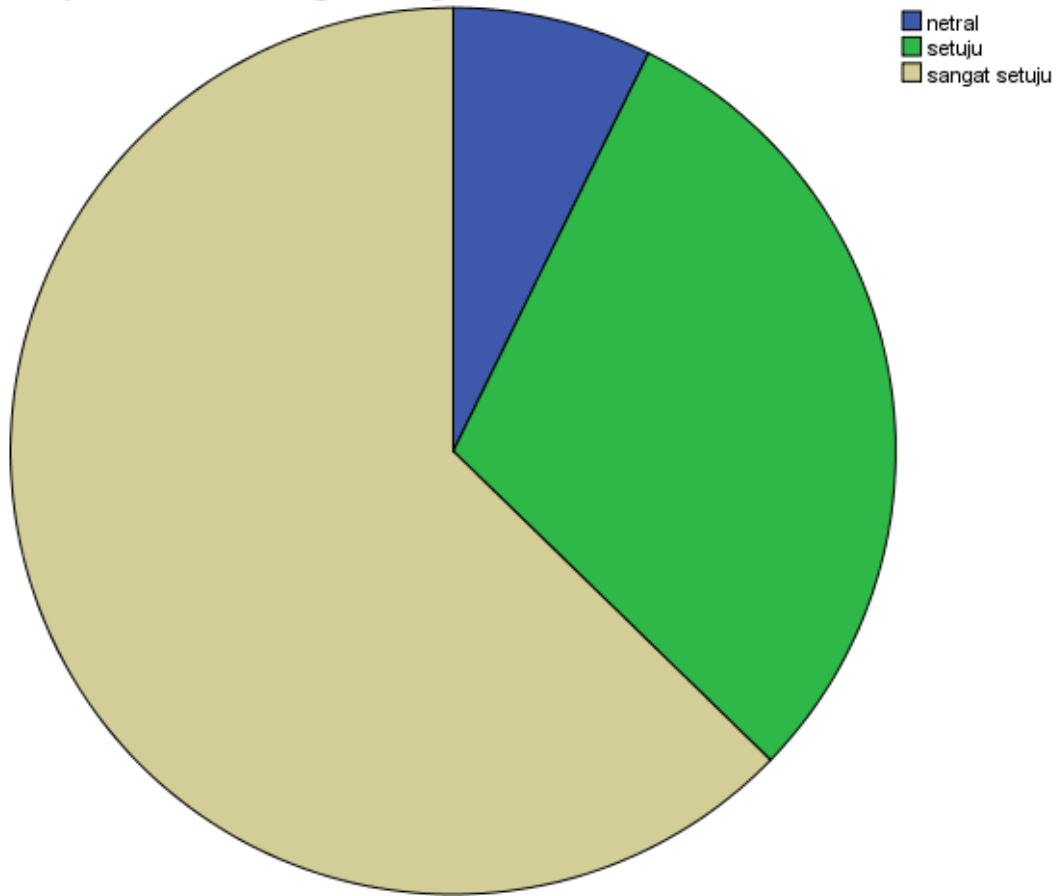
panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat



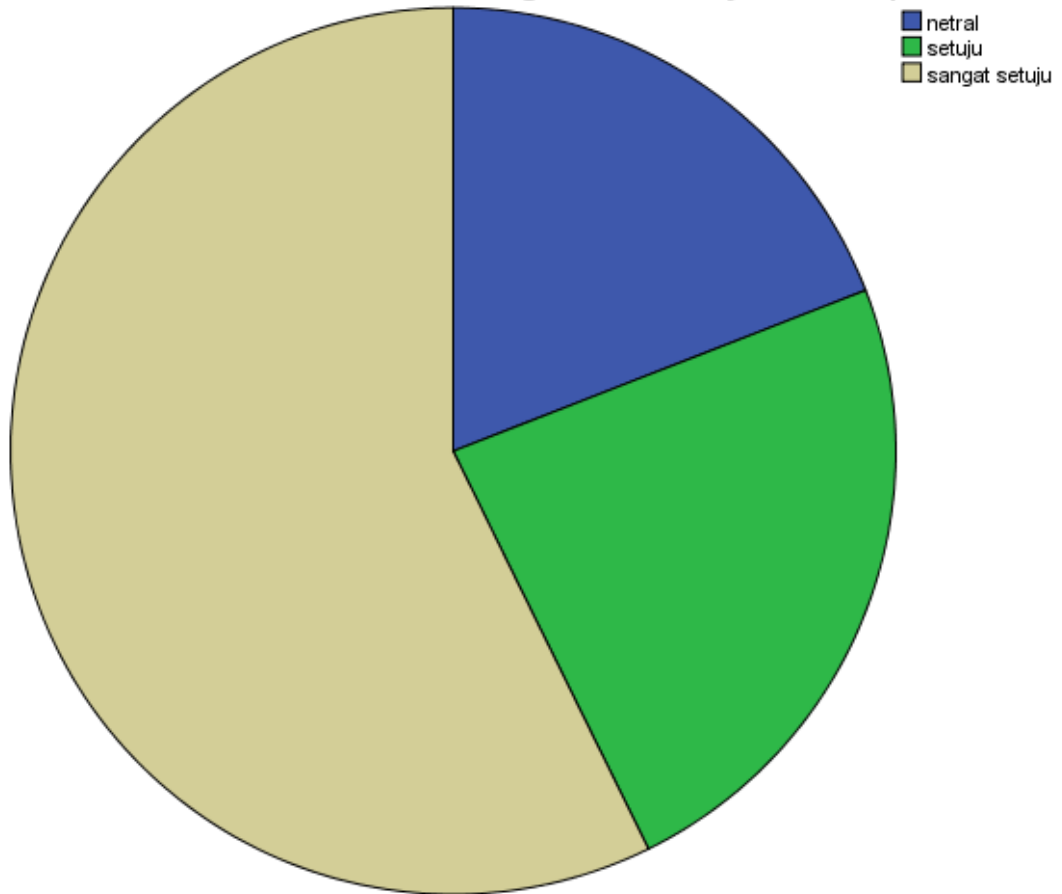
dari pihak ahass mengkonfirmasi pekerjaan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen



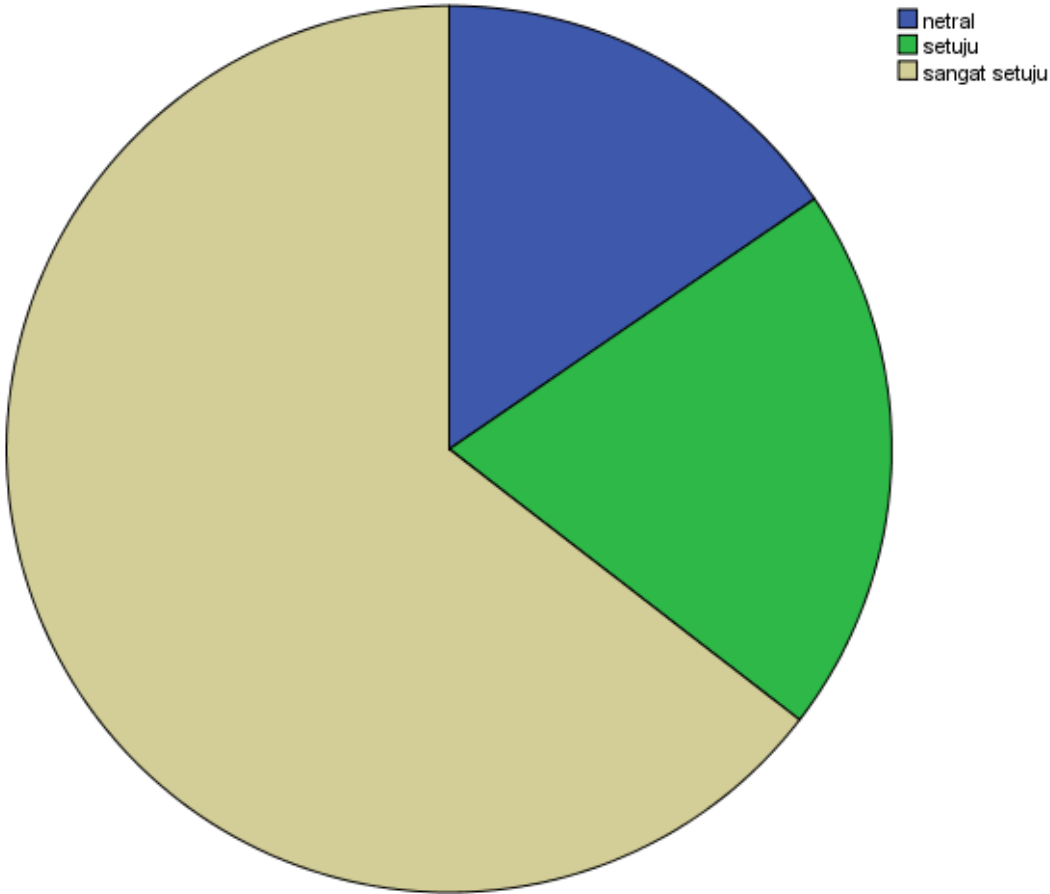
pihak ahas menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai diservis



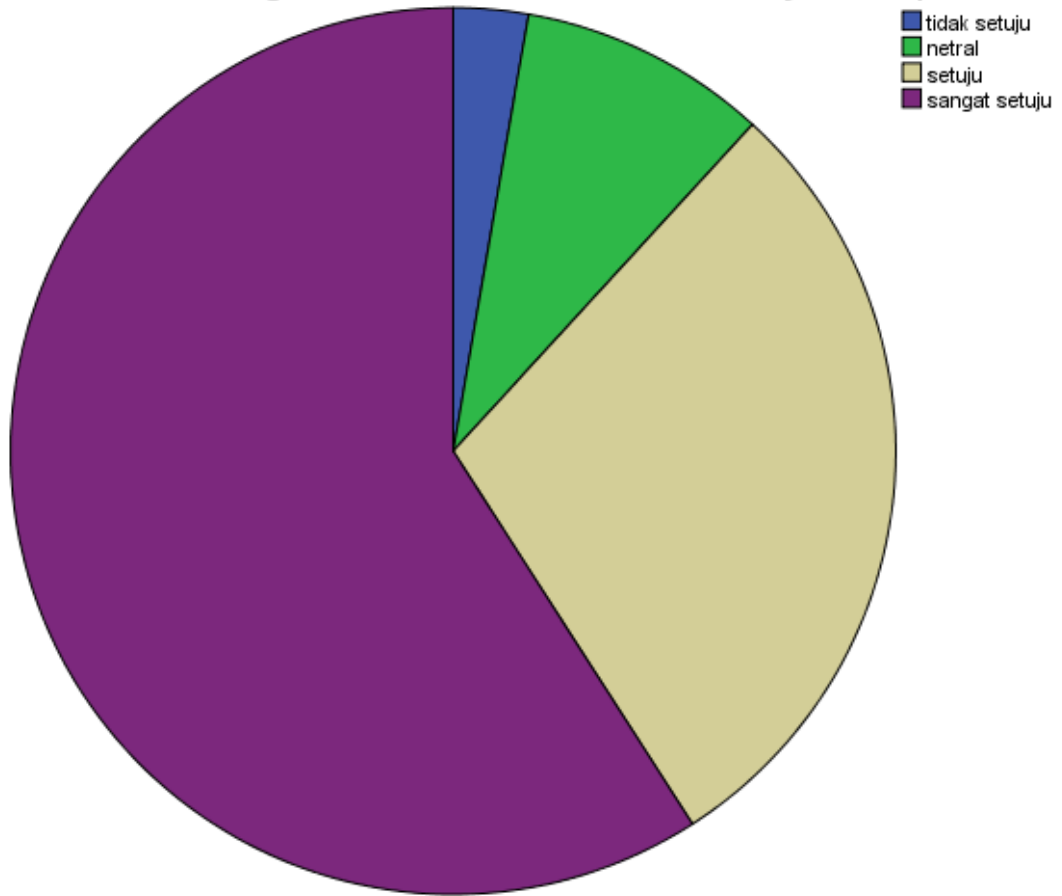
mekanik dibawakan surat tugas untuk ditunjukan oleh pemilik motor



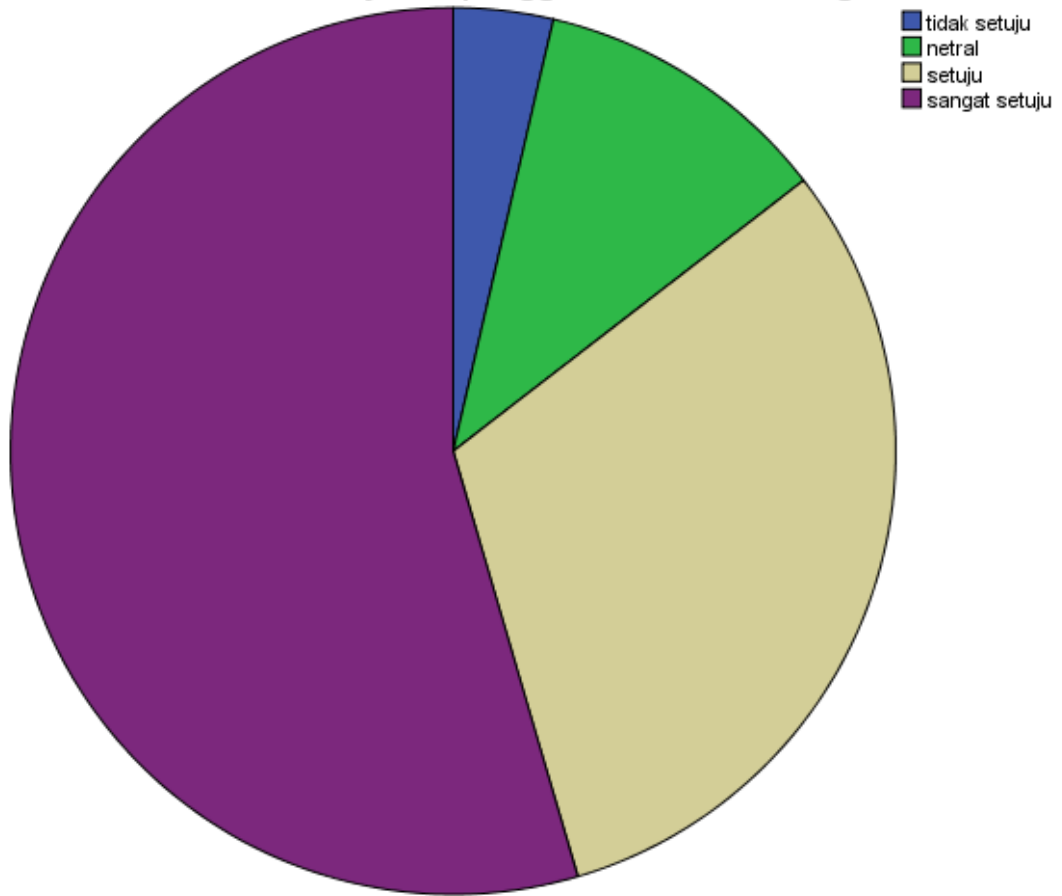
suku cadang yang digunakan terjamin keasliannya



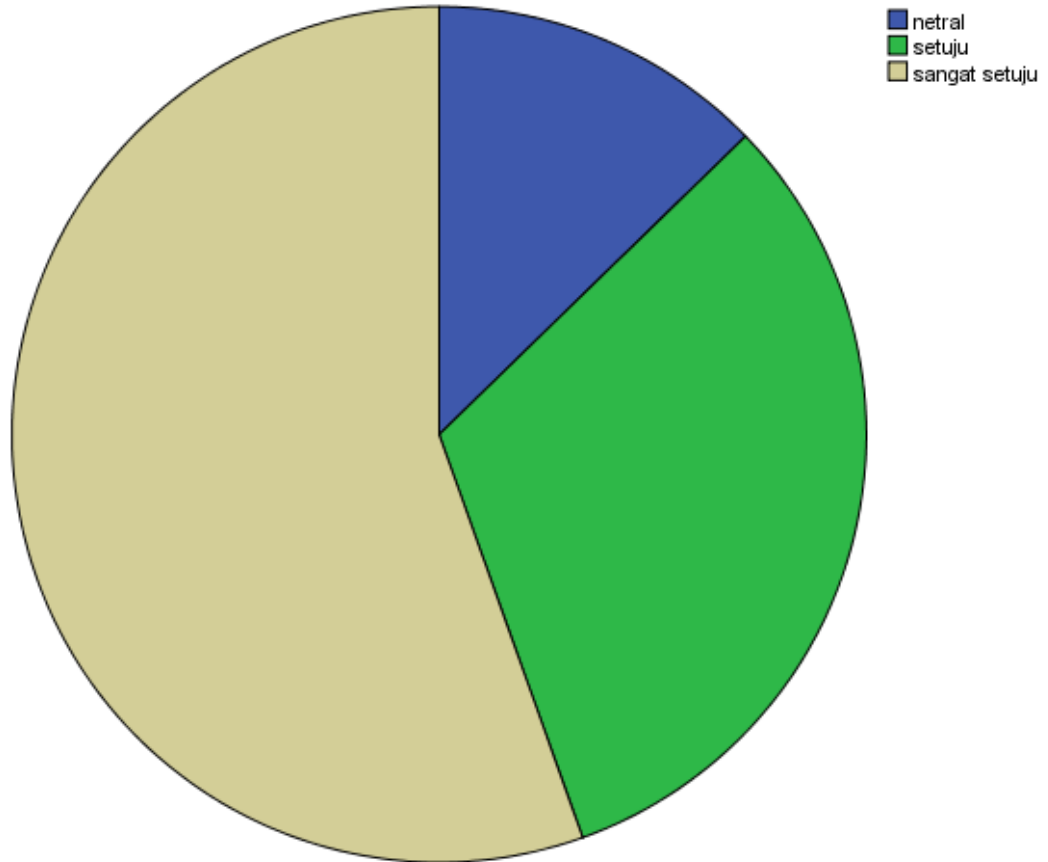
ada garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai



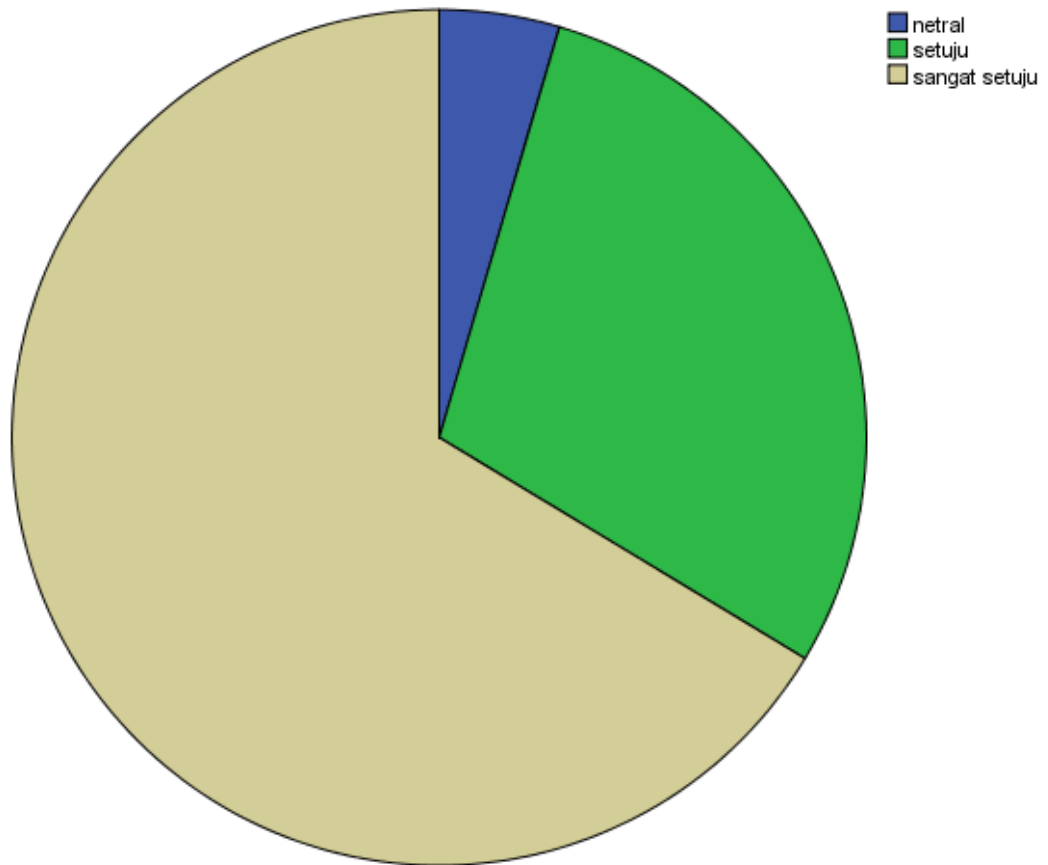
admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah



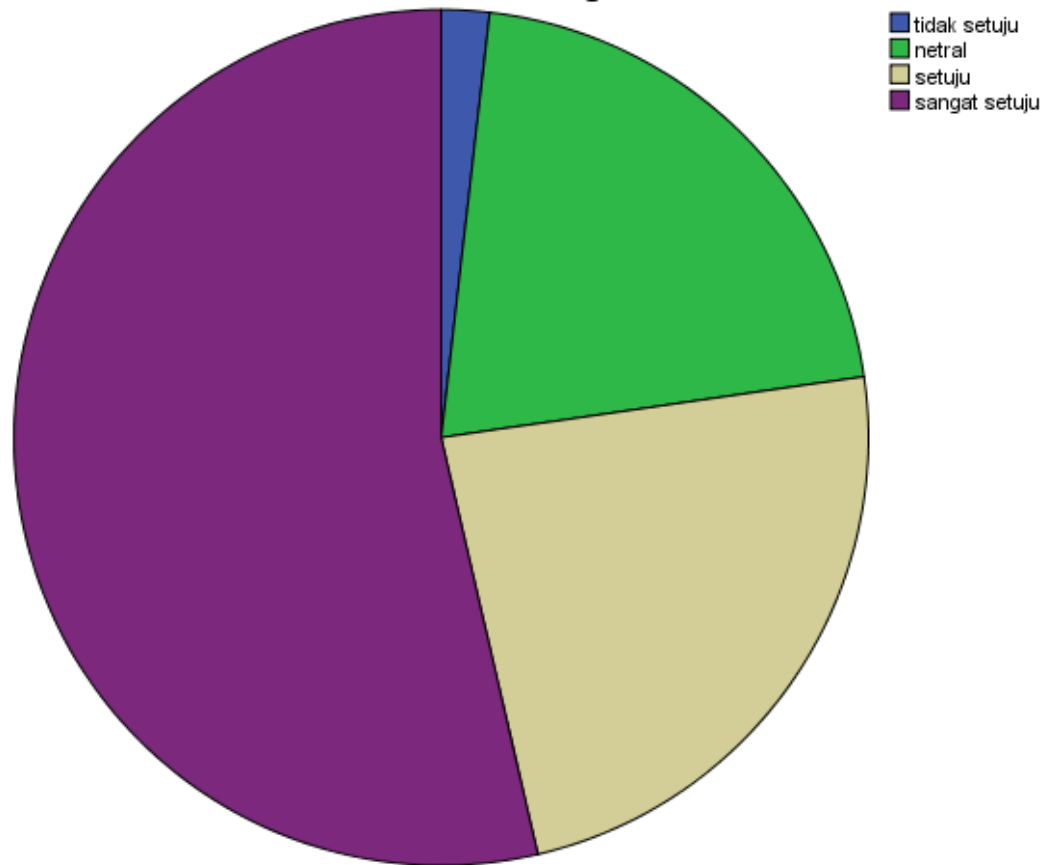
frondesk dan mekanik mampu mendengarkan keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan diservis secara spesifik



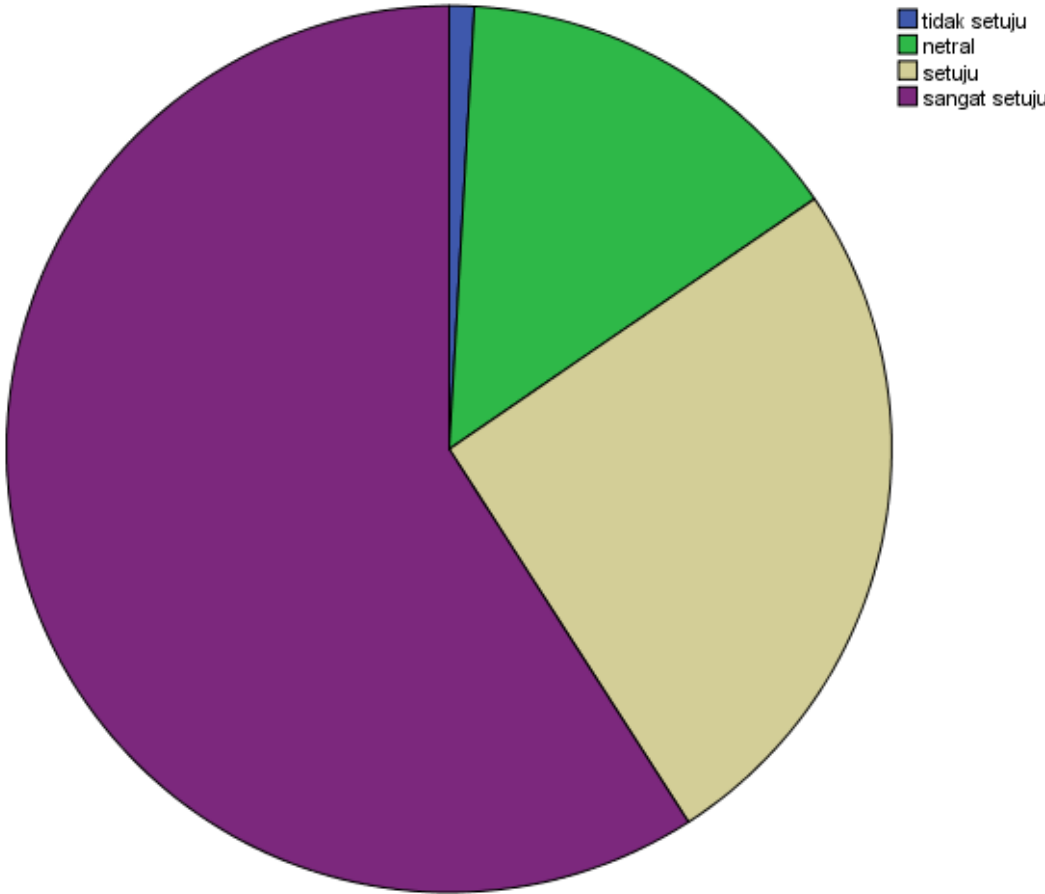
bengkel AHASS Piramida Motor memberikan pelayanan adil tanpa memandang status sosial



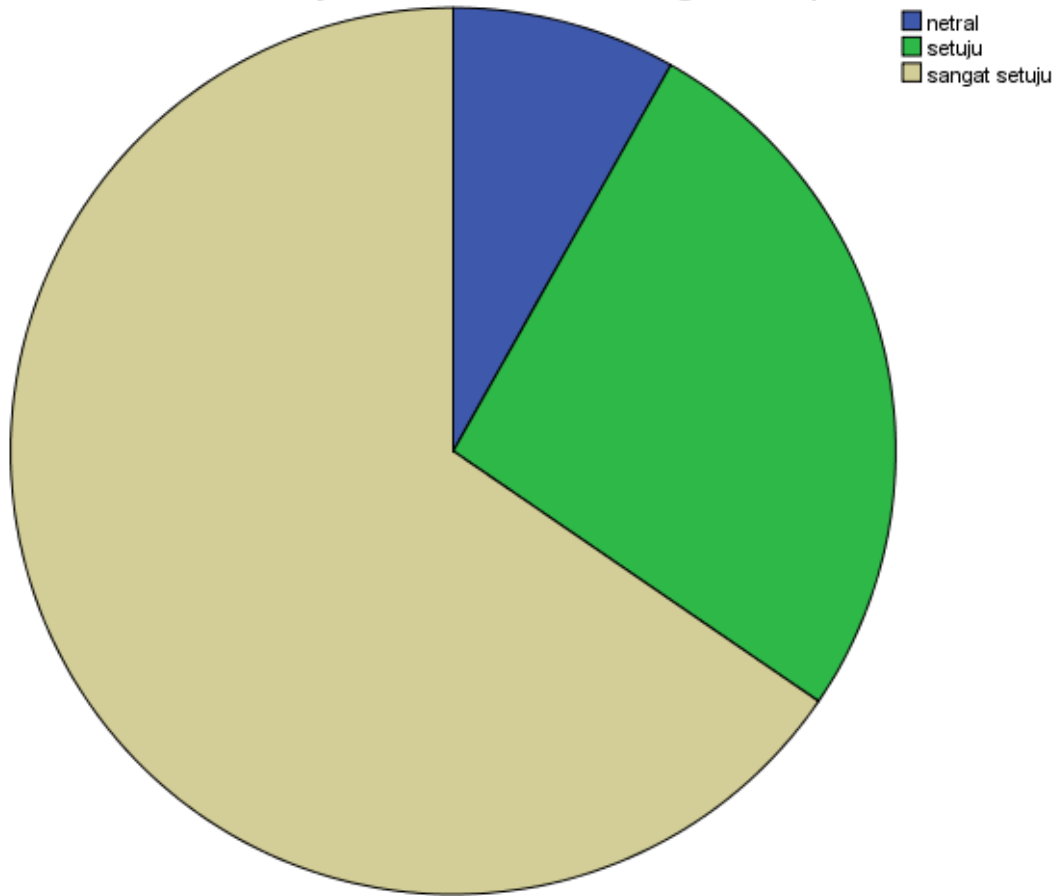
tersedia fasilitas penjemputan dengan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel



penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih



menyertakan nota servis dengan stempel resmi



biaya servis antar jemput dengan biaya servis langsung ditempat

