

16

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT LINTAS TIMUR SEJAHTERA JAKARTA UTARA**

Roy Irawan, Darma Wijaya, Intan Kusuma Dewi, Indra Prana, Natasya Marti
Program Studi komputerisasi Akutansi AMIK BSI Jakarta, ASM BSI Jakarta,
AMIK BSI Jakarta
(Naskah diterima: 1 Maret 2019, disetujui: 20 Maret 2019)

Abstract

Service quality is closely related to customer satisfaction. Customer satisfaction can be achieved if customers get services that are in line with what is needed and expected. PT Lintas Timur Sejahtera North Jakarta is a company engaged in freight forwarding services. To maintain and increase customer satisfaction every item is sent immediately so that it is timely to the destination for customer satisfaction. Thus the expected service quality that has been given has an effect on increasing customer satisfaction. To determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT Lintas Timur Sejahtera, North Jakarta, the authors conducted a Quantitative method. How to get Observation, Interview, Questionnaire data with valid and reliable conditions and Documentation Study. Based on the results of the Correlation Coefficient Test between the Quality of Service and Customer Satisfaction gives a coefficient of 0.831 it can be concluded that the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction is very strong. Based on the results of the Determination Coefficient, the percentage of contribution to the influence of Service Quality variable on Customer Satisfaction 69%. Based on the Regression Equation Test obtained by value $t_{count} > t_{table}$ ($7,907 > 2,048$) and significance $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), it can be concluded that Service Quality influences Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak

Kualitas layanan terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika pelanggan mendapatkan layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, setiap barang dikirim segera sehingga tepat waktu ke tujuan untuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian kualitas layanan yang diharapkan yang telah diberikan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lintas Timur Sejahtera, Jakarta Utara, penulis melakukan metode kuantitatif. Bagaimana cara mendapatkan data Observasi, Wawancara, Kuisisioner dengan kondisi yang valid dan dapat diandalkan serta Studi Dokumentasi. Berdasarkan hasil Uji Koefisien Korelasi antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan memberikan koefisien sebesar 0,831 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sangat kuat. Berdasarkan

hasil Koefisien Determinasi, persentase kontribusi terhadap pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 69%. Berdasarkan Uji Persamaan Regresi diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,907 > 2,048$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, perkembangan bisnis jasa pengiriman barang semakin pesat. Kemajuan yang dicapai sekarang atau di masa yang akan datang sangat berpengaruh pada pelayanannya.

Banyaknya para pesaing bisnis membuat perusahaan jasa pengiriman barang melakukan banyak hal dalam melancarkan usahanya, untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang sangat baik untuk para pelanggannya. Tidak hanya untuk kepuasan pelanggan, perusahaan pengiriman barang dituntut pula untuk menarik banyaknya pelanggan baru yang akan mengirimkan barang-barang miliknya dengan jumlah yang besar.

Barang-barang yang akan dikirim juga memiliki kepentingan masing-masing. Maksudnya setiap barang yang akan dikirim memiliki kepentingan untuk segera dikirim dan dapat sampai tepat pada waktunya sebelum lebih dari hitungan *leadtime* atau estimasi barang sampai.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan perlu adanya analisis apa

saja yang dibutuhkan dalam jasa pengiriman barang ini dan mengukur seberapa banyak pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencari pengaruh layanan dalam kepuasan pelanggan, yang penulis tuangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara”.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bersifat abstrak dan tidak mudah untuk dimengerti oleh pihak perusahaan. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat dikatakan bersifat relatif sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seorang konsumen belum tentu sama dengan konsumen yang lainnya.

Kepuasan konsumen menjadi hal yang patut bagi semua jenis organisasi dan bukan suatu pilihan karena perusahaan yang tidak mampu memenuhi kepuasan konsumen lambat laun akan ditinggalkan. Kepuasan merupakan strategi jangka panjang dalam mempertahankan

kan pelanggan dan membutuhkan dukungan semua lini dalam perusahaan. Semua upaya yang dilakukan oleh elemen internal organisasi memiliki satu tujuan, yaitu melayani dan memberikan kepuasan bagi pelanggan

Menurut Kotler dalam Kaihatu, Daengs, dan Indrianto (2015a:6) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya”.

Sedangkan menurut Tse dan Wilson dalam Kaihatu, Daengs, dan Indrianto (2015b:6) menyatakan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya”.

Menurut Engel dalam Kaihatu, Daengs, dan Indrianto (2015c:7) mengungkapkan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan”.

Menurut Barnes dalam Kaihatu, Daengs, dan Indrianto (2015d:7) mengemukakan bahwa “Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan”.

Menurut Kotler dalam (Atmaja, 2018) mengatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam (Dewa, 2018) bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi individual terhadap performa barang atau jasa yang berhubungan dengan ekspektasi pelanggan”.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Kuswandi dalam Kusumasitta (2014:160) yang terdiri dari:

1. Mutu produk atau jasa
Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
2. Mutu pelayanan
Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan tidak bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.
3. Harga
Harga adalah hal yang paling sensitive untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4. Waktu Penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

5. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

III. METODE PENELITIAN

1. Metode Observasi

Penulis melakukan penelitian dan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara, kemudian dari pengamatan tersebut penulis mengumpulkan data yang merupakan sumber informasi yang sangat penting.

2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara Tanya jawab dengan narasumber secara langsung pada perusahaan PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara, metode ini dilakukan guna memperoleh data yang lebih detail serta memperkuat data sebelumnya

saat melakukan pengamatan secara langsung.

3. Metode Kuesioner

Metode angket disebut juga metode kuesioner, metode angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim atau dibagikan ke responden atau pelanggan, setelah diisi angket dikembalikan lagi kepada peneliti.

4. Metode Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data dari membaca dan memahami buku-buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

IV. HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Dalam karakteristik responden ini berisi tentang uraian mengenai identitas responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

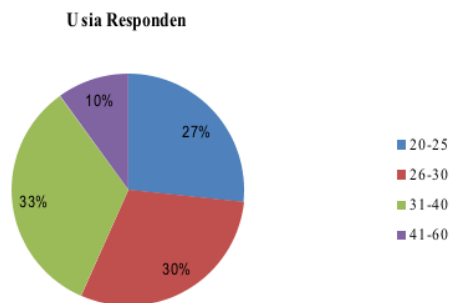
1. Usia Responden

Dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden diperoleh data mengenai usia responden, data dapat dilihat pada tabel III.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1 Usia Responden pada PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
20-25	8	27%
26-30	9	30%
31-40	10	33%
41-60	3	10%
Total	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan Ms. Excell 2007



Gambar 4.2

Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 27% atau 8 orang responden berusia 20-25 tahun, sebanyak 30% atau 9 orang responden berusia 26-30 tahun, sebanyak 33% atau 10 orang responden berusia 31-40 tahun, dan sebanyak 10% atau 3 orang responden berusia 41-60 tahun. Dengan demi-

kian, berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara kebanyakan berusia 31-40 tahun yakni 10 orang dari 30 responden.

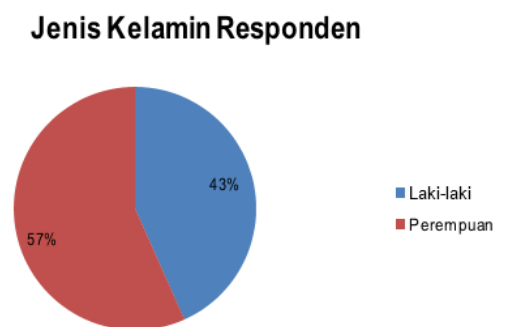
2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden diperoleh data mengenai jenis kelamin responden, data dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki	13	43%
Perempuan	17	57%
Total	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan Ms. Excell 2007



Gambar 4.3

Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Berdasarkan tabel

4.2 dan gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 43% atau 13 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 57% atau 17 orang responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa responden PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara kebanyakan berjenis kelamin perempuan 57% dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yang hanya 43% saja.

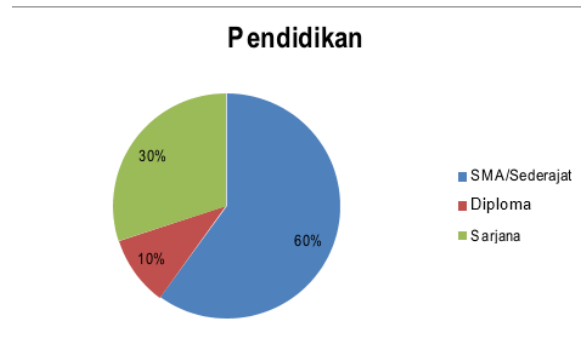
3. Pendidikan

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden diperoleh data mengenai pendidikan responden, data dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajat	18	60%
Diploma	3	10%
Sarjana	9	30%
Total	30	100%

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan Ms. Excell 2007



Gambar 4.4.

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 60% atau 18 orang responden berpendidikan SMA /sederajat, sebanyak 10% atau 3 orang responden berpendidikan Diploma, dan sebanyak 30% atau 9 orang responden berpendidikan Sarjana. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara kebanyakan berpendidikan SMA / sederajat yakni 18 orang dari 30 responden.

4.1.1 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y

Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden yang ditunjukkan dalam tabel III.4 dan tabel III.5 (terdapat pada lampiran). Hasil perhitungan Uji Validitas SPSS 22 dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (korelasi *product moment*) dengan nilai *r* tabel dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, hasil diperoleh untuk R_{tabel}

sebesar 0,361. Hasil perbandingan antara r hitung dengan r tabel ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

A. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	0,670	0,361	Valid
2	0,537	0,361	Valid
3	0,718	0,361	Valid
4	0,491	0,361	Valid
5	0,670	0,361	Valid
6	0,497	0,361	Valid
7	0,771	0,361	Valid
8	0,537	0,361	Valid
9	0,771	0,361	Valid
10	0,718	0,361	Valid
11	0,771	0,361	Valid
12	0,718	0,361	Valid
13	0,643	0,361	Valid
14	0,643	0,361	Valid
15	0,480	0,361	Valid
16	0,404	0,361	Valid
17	0,537	0,361	Valid

Sumber: Data primer dari SPSS yang diolah menggunakan Microsoft Excell

B. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	0,394	0,361	Valid

2	0,394	0,361	Valid
3	0,445	0,361	Valid
4	0,528	0,361	Valid
5	0,464	0,361	Valid
6	0,549	0,361	Valid
7	0,445	0,361	Valid
8	0,653	0,361	Valid
9	0,421	0,361	Valid
10	0,653	0,361	Valid
11	0,653	0,361	Valid
12	0,549	0,361	Valid
13	0,653	0,361	Valid
14	0,482	0,361	Valid
15	0,574	0,361	Valid
16	0,574	0,361	Valid
17	0,443	0,361	Valid

Sumber: Data primer dari SPSS yang diolah menggunakan Microsoft Excell

2. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Dalam melakukan pengujian reliabilitas variabel X dan Y, penulis melakukan uji reliabilitas Alpha Cronbach's SPSS 22, berikut perhitungannya.

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

1. Case Processing Summary

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

2. Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	18

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Case Processing Summary

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

2. Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	18

Dari Tabel 4.7 diketahui bahwa:

1. Dari jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan, serta per-

sentasinya dapat diketahui bahwa data atau *case* yang valid jumlahnya 30 dengan persentase 100% dan tidak ada data yang dikeluarkan (*exclude*).

2. Untuk Variabel X nilai Alpha sebesar $0,752 > 0,361$ = reliabel artinya item-item pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengukuran data penelitian.
3. Sedangkan untuk Variabel Y nilai Alpha sebesar $0,737 > 0,361$ = reliabel artinya item-item pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengukuran data penelitian.

4.1.2 Data Hasil Kuesioner Variabel X

Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi di tiap pernyataan-nya adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, maka:

Skor tertinggi : $30 \times 5 = 150$

Skor terendah : $30 \times 1 = 30$

Sehingga range untuk hasil survey = $150 - 30 = 120$ Range skor:

$30 - 54 =$ Sangat Tidak Puas

$55 - 79 =$ Tidak Puas

$80 - 104 =$ Cukup Puas

$105 - 129 =$ Puas

$130 - 154 =$ Sangat Puas

Untuk mengkalkulasikan jumlah nilai jawaban dari setiap pernyataan kuesioner yang ada pada variabel kualitas pelayanan dengan 17 indikator pernyataan, kemudian diolah dengan menggunakan perangkat lunak program aplikasi Microsoft Excell 2007, maka hasil yang diperoleh adalah:

Tabel 4.8
Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
X1	0	0	1	21	8	127	4,23
x2	0	0	2	20	8	126	4,20
x3	0	0	1	21	8	127	4,23
x4	0	0	2	12	16	134	4,47
x5	0	0	1	21	8	127	4,23
x6	0	0	1	16	13	132	4,40
x7	0	0	3	22	5	122	4,07
x8	0	0	3	16	11	128	4,27
x9	0	0	3	22	5	122	4,07
x10	0	0	1	21	8	127	4,23
x11	0	0	3	22	5	122	4,07
x12	0	0	1	21	8	127	4,23
x13	0	0	0	21	9	129	4,30
x14	0	0	0	21	9	129	4,30
x15	0	0	1	18	11	130	4,33
x16	0	0	3	18	9	126	4,20
x17	0	0	3	16	11	128	4,27
Rata-rata						127,24	4,24

Sumber: Data primer dari SPSS yang dio-lah menggunakan Microsoft Excell Berda-sarkan tabel 4.8 diatas disimpulkan bahwa tang-gapan responden mengenai kualitas pelaya-nan pada PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara bersifat memuaskan karena seluruh pelanggan merasa bahwa Kualitas Pelayanan yang

mereka dapatkan sangatlah pantas dan sesuai dengan harapan mereka. Total skor pada pernyataan variabel ini sebesar 127,24 yang berada pada range skor puas.

4.1.3 Data Hasil Kuesioner Variabel Y

Untuk mengkalkulasikan jumlah nilai jawaban dari setiap pernyataan kuesioner yang

ada pada Variabel Kepuasan Pelanggan program aplikasi Microsoft Excell 2007, maka dengan 17 indikator pernyataan, kemudian hasil yang diperoleh adalah: diolah dengan menggunakan perangkat lunak

Tabel 4.9
Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
y1	0	0	2	17	11	129	4,30
y2	0	0	2	17	11	129	4,30
y3	0	0	6	10	14	128	4,27
y4	0	0	3	14	13	130	4,33
y5	0	0	5	16	9	124	4,13
y6	0	0	6	10	14	240	8,00
y7	0	0	6	12	12	126	4,20
y8	0	0	4	13	13	129	4,30
y9	0	0	7	9	14	127	4,23
y10	0	0	4	13	13	129	4,30
y11	0	0	4	13	13	129	4,30
y12	0	0	6	10	14	128	4,27
y13	0	0	4	13	13	129	4,30
y14	0	0	5	8	17	132	4,40
y15	0	0	3	12	15	132	4,40
y16	0	0	3	12	15	132	4,40
y17	0	0	4	13	13	129	4,30
Rata-rata						135,41	4,51

Sumber: Data primer dari SPSS yang diolah menggunakan Microsoft Excell

Berdasarkan tabel 4.9 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada PT Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara bersifat memuaskan karena seluruh pelanggan merasa bahwa kepuasan pelanggan yang mereka dapatkan sangatlah pantas dan sesuai dengan harapan mereka. Total skor pada pernyataan variabel ini sebesar 135,41 yang berada pada range skor sangat puas.

4.2 Analisis Variabel X terhadap Y

4.2.1 Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.11 Uji Koefisien Korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 22 Output hasil analisis uji koefisien korelasi.

Ho : Tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

H1 : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 4.11. Korelasi di atas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi sebesar 0,831 dengan *P-value* 0,000. Dengan jumlah data sebanyak 30, maka diperoleh $r_{tabel} = 0,05$ sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($0,831 > 0,361$). Sedangkan koefisien *P-value* 0,000 . Karena *P-value* lebih kecil dari 0,05 maka hal ini dinyatakan bahwa koefisien

korelasi sebesar 0,831 maka H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan yang memiliki interval 0,000-0,199 korelasi bernilai positif.

4.2.2 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.680	3.577

a. Predictors: (Constant), x

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 22

Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Ha : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.12. Uji Koefisien Determinasi di atas dapat diketahui bahwa angka R didapat 0,831, artinya korelasi antara variabel “kualitas pelayanan” dengan “kepuasan pelanggan” sebesar 0,831. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan karena nilainya mendekati 1. R Square atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk

persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Nilai R² sebesar 0.691, artinya persentase sumbangan pengaruh variable “ku-

alitas pelayanan” terhadap “kepuasan pelanggan” sebesar 69 % sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

4.2.3 Uji Persamaan Regresi

Tabel 4.13 Uji Persamaan Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.945	8.505		.699	.490
	X	.930	.118	.831	7.907	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 22

Nilai-nilai pada tabel III. 13 kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + bx$

$$Y = 5,945 + 0,930X$$

Arti angka-angka pada persamaan di atas adalah sebagai berikut:

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) bernilai positif, yaitu 0,699 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka kualitas produk juga akan meningkat sebesar 0,930 pada konstanta 5,945.

Hipotesis:

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari tabel di atas didapat t_{hitung} sebesar 7,907 dan signifikansi sebesar 0,000. Menentukan t_{tabel} , t_{tabel} dapat dilihat pada tabel pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $30-2=28$. Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 2,048.

Kriteria pengujian:

Jika $- t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka Ho diterima.

Jika $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak. Berdasarkan signifikansi:

Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Kesimpulan: Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,907 > 2,048$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dibuatkan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan perumusan masalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji koefisien korelasi, nilai koefisien korelasi sebesar 0,831 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sangat kuat. Angka koefisien korelasi menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.
2. Dengan menggunakan uji determinasi disimpulkan bahwa Angka R square (R^2) yang diperoleh sebesar sebesar 0.691, artinya persentase sumbangan pengaruh

variable “kualitas pelayanan” terhadap “kepuasan pelanggan” sebesar 69 % sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Seperti produk, harga dan lain-lain.

3. Berdasarkan perumusan masalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji koefisien regresi, persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 5,945 + 0,930X$ dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,930 pada konstanta 5,945.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(1), 49–63. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713/pdf>
- Dewa, C. B. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 16(1), 1–6. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2347>
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan

- Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117– 124. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/index> Deepublish.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, Astri. 2015. Analisa Kepuasan pelanggan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima: Survey Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom. Bandung: *Jurnal Ecodemica*, Vol. 3:287.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif “Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”*. Jakarta: Prenadamedia Group.