

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN JASA SEWA ANGKUTAN  
PT TABING JAYA**

**Onny Setiawan dan Suryadi Effendi**

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia  
Pekanbaru

*This study aims to determine the influence of tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance towards customer satisfaction at PT Tabing Jaya. The analysis was based on the 40 respondents in the sample. Purposive sampling method was used by distributing questionnaires and then, analysis was done on the impacts of service quality towards customer satisfaction through hypothesis test. The research method used was multiple linear analysis method. The result showed that service quality which consists of tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance simultaneously influence the customer satisfaction at PT Tabing Jaya in Pekanbaru. However, tangibles, empathy, responsiveness, and assurance did not have significant impact on customer satisfaction at PT Tabing Jaya in Pekanbaru. This research suggested that the company should put more emphasis on the reliability improvement. Moreover, the company has to conduct evaluation on tangibles and reliability due to many complains on tangibles and company standard of assurance.*

**Keywords:** *Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan PT Tabing Jaya. Analisis didasarkan pada sampel 40 responden. Penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling* yang dikumpulkan melalui angket, dilakukan analisis terhadap pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui pengujian hipotesis. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode analisis linier berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan secara silmultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Tabing Jaya di Pekanbaru. Adapun secara parsial menunjukkan bahwa bukti fisik, empati, daya tanggap, dan jaminan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tabing Jaya di Pekanbaru. Penelitian ini merekomendasikan dan menyarankan bagi pengusaha agar lebih menekankan pada peningkatan kualitas kehandalan. Selain hal tersebut, pihak perusahaan mesti melakukan evaluasi terhadap dimensi bukti fisik dan kehandalan karena terjadi banyak keluhan pada dimensi bukti fisik dan standarisasi perusahaan terhadap jaminan.

**Kata kunci:** Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, dan Jaminan.

## PENDAHULUAN

Mobilitas manusia terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. perkembangan mobilitas manusia saat ini juga berpengaruh terhadap perkembangan sarana transportasi, mulai dari transportasi darat, laut, dan udara. Hal ini terlihat dari berbagai perkembangan industri jasa dalam bidang transportasi yang ada di Indonesia, mulai dari perkembangan kapal laut dan berbagai transportasi darat. Seiring besarnya permintaan masyarakat, khususnya kontraktor untuk menggunakan alat-alat berat dalam kegiatan usaha mereka, menyebabkan bisnis penyewaan alat berat semakin meningkat dari waktu ke waktu.

**Tabel 1. Data Pendapatan Penjualan PT Tabing Jaya (dalam tahun) Tahun 2012 s/d 2015**

Penjualan	Jumlah Pendapatan
2012	800.000.000
2013	670.200.000
2014	400.000.000
2015	302.900.250

Dapat dilihat bahwa transaksi yang terjadi di PT Tabing Jaya Pekanbaru mengalami penurunan yang cukup signifikan sehingga mengakibatkan penurunan penjualan sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di PT Tabing Jaya masih bermasalah sehingga mengakibatkan loyalitas konsumen menurun. Persentase penjualan PT Tabing Jaya juga tidak stabil meskipun penjualan meningkat, dimana pada tahun 2013 penjualan PT Tabing Jaya menurun sebanyak -16% namun menurun menjadi -40% pada tahun 2014 dibandingkan dengan penjualan tahun 2013 dan meningkat lagi pada tahun 2015 menjadi -25% dalam hal ini tahun 2012 menjadi tahun dasar.

Menurut Tjiptono (2005:70) Bukti fisik (*Physical Evidence*) meliputi penampilan karyawan, kelengkapan peralatan, kebersihan, letak strategis, fasilitas fisik. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, letak strategis, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa.

Definisi empati menurut Tjiptono (2005:70) meliputi kemudahan dalam perhatian khusus, keadilan layanan, pemenuhan keinginan pelanggan, pelayanan yang ramah, dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Ingat waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Empati adalah syarat untuk pedulu memberikan perhatian pribadi bagi konsumen (Kotler, 2005:69). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa empati adalah perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan pelanggan dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan PT Tabing Jaya dengan pelanggan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan PT Tabing Jaya terhadap

pelanggan, maka akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan yang dikeluhkan segera ditanggapi dengan baik oleh pihak karyawan PT Tabing Jaya.

Untuk variabel daya tanggap (*Responsiveness*) menurut Tjiptono (2005: 70) merupakan keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap meliputi cepat tanggap, merespon keluhan, memenuhi permintaan, ketepatan bertindak, dan pemberian informasi. PT Tabing Jaya kadang mendapatkan keluhan dimana pelanggan menerima respon yang lama untuk mendapatkan informasi sewa. Respon karyawan yang lama dalam menggapi pelanggan melalui telepon. Sebagian besar transaksi sewa menyewa selalu menggunakan media komunikasi seperti telepon. Dalam hal tersebut, kadang karyawan kurang merespon sebab mereka harus mencari data informasi harga sewa dan jarak. Hal tersebut membuat pelanggan menjadi kurang puas.

Defenisi kehandalannya itu kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Tjiptono (2005:70) sebagai kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada orang lain dengan besaran risiko tertentu. PT Tabing Jaya kadang mendapatkan keluhan pelanggan dimana pelanggan menerima informasi yang tidak jelas dan tidak akurat. Karyawan yang kurang memahami fasilitas-fasilitas khusus yang ada di perusahaan.

Defenisi jaminan yaitu pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan menurut Kotler (2008) PT Tabing Jaya kadang mendapatkan respon pelanggan dimana mereka merasa ragu untuk menyewa karena penyampaian yang kurang jelas, dan tidak merasa nyaman dengan respon karyawan kepada mereka. Kinerja karyawan dalam menggapi keluhan konsumen yang kurang maksimal.

### Teknik Analisis Data

Seberapa besar pengaruh buktifisik, empati, dayatanggap, dan kehandalan, jaminanterhadap kepuasankonsumen di PT Tabing Jaya diketahui dengan menggunakan regresi linier berganda. Fungsi dari analisis ini adalah menyatakan hubungan kuualitas antara variabel bebas dengan variabel terikat serta memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan dari nilai variabel bebas.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y	= Keputusan pelanggan
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub> , b <sub>5</sub>	= Koefisien regresi
X <sub>1</sub>	= BuktiFisik
X <sub>2</sub>	= Empati
X <sub>3</sub>	= DayaTanggap
X <sub>4</sub>	= Kehandalan
X <sub>5</sub>	= Jaminan
e	= ( <i>Error estimasi</i> )

## **Uji Pendahuluan**

### **Uji Validitas**

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika menggunakan angket untuk pengumpulan data penelitian, maka butir-butir pernyataan yang disusun pada angket tersebut merupakan alat tes yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian ini. Jika nilai validitas tiap butir pernyataan lebih besar dari 0,30 atau  $r \geq 0,30$  maka butir-butir pernyataan tersebut dianggap valid (Sugiyono, 2005:117).

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Hasil pengujian reliabilitas diketahui melalui nilai *Cronbach Alpha*. Jika suatu variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$  maka variabel tersebut dikatakan reliabel (Ghozali, 2006).

### **Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data mengalami penyimpangan atau tidak. Uji ini perlu dilakukan karena penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisis data.

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi, dalam penelitian ini menggunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Stand* dengan program komputer SPSS versi 17.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variabel (homoskedastisitas) dari residual satu kepengamatan yang lain. Jika asumsi ini tidak dipenuhi, maka terjadi heteroskedastisitas

### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi sempurna antara variabel bebas satu dengan yang lain. Untuk mengetahuinya dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF). Jika nilai  $VIF > 10$ , berarti ada indikasi terjadinya multikolinieritas yang tinggi.

### **Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada level regresi.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji t (Uji Parsial)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

#### **Uji F (Uji Simultan)**

Uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha$  5%, maka  $H_0$  diterima. Dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha$  5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

### Analisis Hipotesis

#### Uji Pendahuluan

#### Uji Validitas

Semua butir pernyataan untuk variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan, mempunyai nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,30 dengan demikian, berarti setiap butir pernyataan pada masing-masing variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan konsumen dapat dikatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

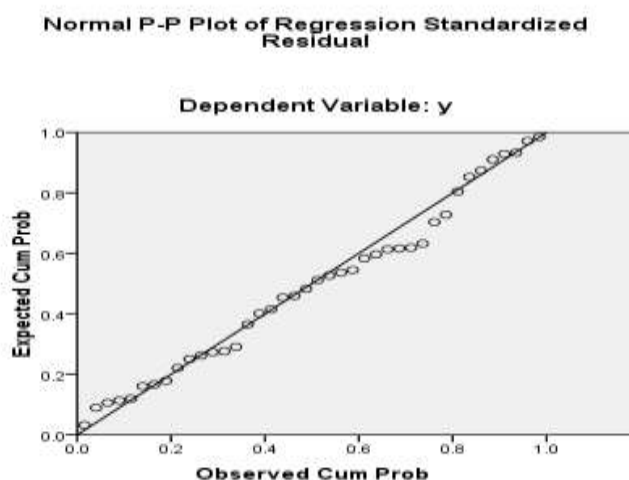
#### 4.2.3.1.1 Uji Reliabilitas

Hasil uji realibitas terhadap variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan konsumen, masing-masing variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 dengan demikian, berarti keseluruhan variabel dalam instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### Uji Asumsi Klasik

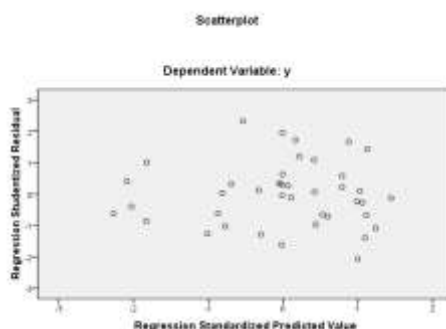
#### Uji Normalitas

Sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal, yang berarti data berdistribusi normal.



Gambar 1. Uji Normalitas

## Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Dari *scatterplot* di atas, terlihat bahwa titik titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

## Uji Multikolinieritas

Nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi.

## Uji Autokorelasi

Nilai Durbin Watson menunjukkan angka 2,383 yang berarti nilai DW berada di antara -2 sampai +2 sehingga dapat dikatakan tidak terdapat masalah autokorelasi pada data yang diuji.

## Uji Hipotesis

### Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS, didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 14,897 + 0,278X_1 - 0,074X_2 - 0,115X_3 + 0,338X_4 - 0,244X_5$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Nilai konstanta sebesar 14,897 mempunyai arti bahwa variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan konsumen sebagai konstanta terhadap tingkat kepuasan konsumen. (2) Variabel bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi 0,278 yang berarti apabila bukti fisik meningkat 1 dengan menganggap faktor lain tetap, maka dapat meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,278. (3) Variabel empati mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi -0,074 yang berarti apabila empati meningkat 1 dengan menganggap faktor lain tetap, maka dapat menurunkan kepuasan konsumen sebesar -0,074. (4) Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi -0,115 yang berarti apabila produk meningkat 1 dengan menganggap faktor lain tetap, maka dapat menurunkan kepuasan konsumen sebesar -0,115. (5) Variabel kehandalan mempunyai pengaruh positif

terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi 0,338 yang berarti apabila kepercayaan meningkat 1 dengan mengganggap faktor lain tetap, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,173. (6) Variabel jaminan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi -0,244 yang berarti apabila produk meningkat 1 dengan mengganggap faktor lain tetap, maka dapat menurunkan kepuasan konsumen sebesar -0,244.

### Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t untuk variabel Bukti fisik di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,409 < t_{tabel}$  2,03224 dengan tingkat signifikan 0,168 atau lebih besar dari 0,05. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya.

Hasil uji t untuk variabel Empati di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,466 < t_{tabel}$  2,03224 dengan tingkat signifikan 0,644 atau lebih besar dari 0,05. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti variabel empati secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya.

Hasil uji t untuk variabel Daya tanggap di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,629 < t_{tabel}$  2,03224 dengan tingkat signifikan 0,533 atau lebih besar dari 0,05. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya.

Hasil uji t untuk variabel Keandalan di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,396 > t_{tabel}$  2,03224 dengan tingkat signifikan 0,022 atau lebih kecil dari 0,05. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel keandalan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya.

Hasil uji t untuk variabel Jaminan di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,558 < t_{tabel}$  2,03224 dengan tingkat signifikan 0,128 atau lebih besar dari 0,05. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti variabel jaminan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya.

### Uji Kelayakan Modal (Uji F)

Dari hasil perhitungan statistik diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 1,935 dengan tingkat signifikansi 0,114, dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,49362. Sehingga nilai  $F_{hitung}$  1,935 <  $F_{tabel}$  2,49362 dengan tingkat signifikansi 0,114 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan secara silmutan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Tabing Jaya di Pekanbaru.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS for windows versi 17, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjust R Square*) yang diperoleh sebesar 0,107. Hal ini berarti bahwa 10,7% kepuasan konsumendapat dijelaskan oleh variabel jaminan, keandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik. Sedangkan

sisanya 89,3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel bukti fisik (tangible), rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap bukti fisik dengan skor rata-rata penting, Hasil analisis regresi nilai koefisien regresi variabel promosi menunjukkan nilai positif. Tetapi hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel artinya variabel bukti fisik (tangible) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya Pekanbaru.

Hal ini disebabkan banyak keluhan pelanggan dan juga beberapa responden memberikan tanggapan yang tidak setuju terhadap bukti fisik, hal ini terlihat dari analisis deskriptif yang menjelaskan bahwa variabel bukti fisik, dimana responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pertanyaan yang dikemukakan pada indikator – indikator variabel kehandalan. Meski ada responden mengatakan setuju, sedangkan hasil dari analisis regresi yang di dapat bahwa bukti fisik tidak signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel empati rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap empati dengan skor rata-rata penting, Hasil analisis regresi nilai koefisien regresi variabel promosi menunjukkan nilai positif. Tetapi hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel artinya variabel empati secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya Pekanbaru.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan diatas, hasil penelitian ini juga didukung oleh fenomena atau kondisi yang ada. Hal ini terlihat dari terlihat analisis deskriptif yang menjelaskan empati. Ternyata sebgaiian besar responden menyatakan setuju terhadap pertanyaan yang dikemukakan pada indikator empati.

#### **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel daya tanggap rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap daya tanggap dengan skor rata-rata penting, Hasil analisis regresi nilai koefisien regresi variabel kepuasan menunjukkan nilai positif. Tetapi hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel artinya variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya Pekanbaru.

#### **Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel daya tanggap rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap daya tanggap dengan skor rata-rata penting, Hasil analisis regresi nilai koefisien regresi variabel kepuasan menunjukkan nilai positif. Tetapi hasil penelitian secara parsial menunjukkan



bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel artinya variabel empati secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya Pekanbaru.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan diatas, hasil penelitian ini juga didukung oleh fenomena atau kondisi yang ada. Hal ini terlihat dari terlihat analisis deskriptif yang menjelaskan kehandalan. Ternyata sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pertanyaan yang dikemukakan pada indikator kehandalan.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel jaminan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap jaminan dengan skor rata-rata penting, Hasil analisis regresi nilai koefisien regresi variabel kepuasan menunjukkan nilai positif. Tetapi hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel artinya variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya Pekanbaru.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan diatas, hasil penelitian ini juga didukung oleh fenomena atau kondisi yang ada. Hal ini terlihat dari terlihat analisis deskriptif yang menjelaskan jaminan. Ternyata sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pertanyaan yang dikemukakan pada indikator jaminan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan (Bersamaan)**

Hasil penelitian uji  $F$  menunjukkan variabel bukti fisik, empati, daya tanggap kehandalan, dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Tabing Jaya di Pekanbaru. Sehingga apa bila perusahaan dapat menerapkan bukti fisik, empati, daya tanggap kehandalan, dan jaminan yang tepat secara bersama-sama maka hal ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT Tabing Jaya di Pekanbaru.

### **PENUTUP**

Secara parsial variabel produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Yt Shop di Pekanbaru. Demikian pula secara parsial variabel promosi, variabel harga dan variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Yt Shop di Pekanbaru.

Secara simultan variabel promosi, harga, produk, dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Yt Shop di Pekanbaru. Sehingga jika perusahaan menerapkan strategi promosi, harga, produk, dan kepercayaan yang tepat secara bersama-sama maka hal ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Yt Shop di Pekanbaru.

Bagi perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan, perusahaan harus berupaya menyediakan penawaran-penawaran menarik dan jaminan yang menjanjikan. Perusahaan juga dapat menerapkan strategi atau trik dalam dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan secara bersamaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti variabel- variabel lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen khususnya pada sewa angkutan alat berat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Tiket Garuda PT Falah Fantasic Tour Travel. Bogor).*
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. 2005. *The Service Quality Puzzle.* Business Horizons.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.* Jakarta.
- Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Nasabah BRI Semarang Pattimura).* Semarang.
- Kirom, H. Bahril. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.* Penerbit Selemba Empat : Jakarta.
- Lupiyodi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek* Penerbit selemba Empat : Jakarta.
- Philip, Kotler. 2007. *Marketing Management. International Edition. Prentice-Hall: New Jersey.*
- Philip, Kotler dan Kevil Lene Keller. 2008. *Marketing Pemasaran Edisi 12 Jilid I.*Jakarta.
- Prasetio, Anton Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kalila Tour and Travel) Karanganyar, Surakarta.*
- Retno Indaraty, Dwi. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Puskesmas Gunungpati) Semarang.*
- Schiffman dan Kanuk. 2006. *Perilaku Konsumen, edisi 7. Prentice Hall: Jakarta.*
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.*Alfabeta:Jakarta.
- Sulistyo, Joko. 2012. *6 Hari Jago SPSS 17. Cakrawala: Yogyakarta.*
- Sutodja,Wira. 2007. *Paduaan Layanan Konsumen. Gramedia: Jakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa* Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2005. *Total Quality, and Satisfaction Edisi2.*Penerbit Andi: Yogyakarta.