

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Abdul Azis

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan

Article info	Abstract
<p>Corresponding author: Abdul Azis azis121416@gmail.com</p>	<p>This research was conducted on 88 employees of PT. X in Medan with accidental sampling. The variables observed in this study consisted of service quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. Data were collected by distributing questionnaires and literature study, questionnaires were built from indicators of each variable that became observations. The questionnaire test was conducted with validity and reliability. Data analysis used simple linear regression with the coefficient of determination hypothesis testing and partial test.</p> <p>Keywords: quality; service; customer satisfaction</p> <hr/> <p>A b s t r a k</p> <p>Penelitian ini dilakukan pada 88 orang karyawan PT. X di Medan dengan sampling aksidental. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuisioner dan studi pustaka, kuisioner dibangun dari indikator masing-masing variabel yang menjadi pengamatan. Uji kuisioner dilakukan dengan validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan uji hipotesis koefisien determinasi, dan uji uji parsial.</p> <p>Kata kunci: kualitas; pelayanan; kepuasan pelanggan</p>

Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen berkonsumsi barang/jasa. Perusahaan yang memuaskan sebagai besar kebutuhan pelanggannya pada sebagian besar waktu disebut sebagai perusahaan berkualitas. Defenisi diatas menyatakan bahwa suatu pelayanan jasa akan dikatakan berkualitas jika jasa atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mampu memenuhi harapan atau ekspektasi dari pelanggan tersebut.

Dengan demikian organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya apabila semua komponen organisasi berupaya menampilkan kinerja yang optimal, salah satunya dengan memberi motivasi yang baik dan kompoensasi yang seimbang. Oleh karena itu setiap karyawan tentu tidak bisa hanya menjadi penonton saja, namun harus menjadi pemeran utama untuk perubahan tersebut (Febrianty et al., 2019) (Hidayat et al., 2018). Beberapa studi terdahulu yang sudah dilakukan di perusahaan sejenis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Hardiyati & Khasanah, 2010) (Bandu, 2013).

PT. X merupakan suatu perusahaan yang sangat dibutuhkan di wilayah Medan, karena salah satu yang diberikan perusahaan ada pelayanan yang baik kepada pelanggan. Karena ini sudah menjadi tanggung jawab hampir semua perusahaan (Sinaga & Hidayat, 2020) (Hidayat, 2015). Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak bisa mungkin mendapat banyak pelanggan dalam bisnisnya. Memang sudah banyak perusahaan yang sadar mengenai pentingnya pelayanan yang berkualitas, karena ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun terkadang, tidak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan hal ini. Sebaik-baiknya kualitas produk yang ditawarkan, jika tanpa adanya pelayanan baik, belum tentu pelanggan tertarik membeli produk yang ditawarkan.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 88 orang karyawan PT. X di Medan dengan sampling aksidental. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Indikator untuk kualitas pelayanan dalam hal ini diukur dengan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan indikator kepuasan pelanggan diukur dengan pembelian kembali, menciptakan dari mulut ke mulut, dan menciptakan kepuasan pembelian pada perusahaan yang sama. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuisioner dan studi pustaka, kuisioner dibangun dari indikator masing-masing variabel yang menjadi pengamatan. Uji kuisioner dilakukan dengan validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan uji hipotesis koefisien determinasi, dan uji uji parsial.

Hasil dan diskusi

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian yang telah mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan usia.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	48	55
2	Perempuan	40	45
Total		88	100

Jumlah karyawan cenderung sama antara karyawan laki-laki dan perempuan, ini menunjukkan bahwa objek penelitian ini tidak terlalu membedakan jenis kelamin.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pelajar/ mahasiswa	15	17
2	Pengusaha/ wiraswasta	20	23
3	Karyawan/ pekerja	45	51
4	Lainnya	8	9
Total		88	100

Jenis pekerjaan responden didominasi pada karyawan/ pekerja sebanyak 51%, ini menunjukkan bahwa pelanggan berasal dari yang sudah bekerja karena mempunyai penghasilan.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	%
1	17-20	14	16
2	21-30	40	45
3	31-40	20	23
4	41-50	10	11
5.	> 50	4	5
Total		65	100

Usia responden penelitian ini didominasi pada usia 21-30 sebanyak 45%, ini menunjukkan bahwa pelanggan masih tergolong pada usi produktif.

2. Uji validitas dan realibilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian, instrumen dikatakan valid jika nilai rhitung > rtabel.

Tabel 4. Hasil uji validitas

No	Nilai rhitung		Nilai rtabel
	Kualitas pelayanan	Kepuasan pelanggan	
1	0.470	0.364	0.209
2	0.390	0.462	0.209
3	0.282	0.298	0.209
4	0.450	0.447	0.209
5	0.539	0.472	0.209
6	0.250	0.246	0.209
7	0.238	0.211	0.209
8	0.493	0.456	0.209
9	0.546	0.559	0.209
10	0.453	0.456	0.209

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh instrument untuk masing-masing variabel memiliki nilai r-hitung lebih besar dari 0.209, dengan demikian secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel yang digunakan valid.

Uji realibilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alfa hitung > Cronbach's Alfa toleransi (0.6). hasil pengujian realibilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel 5. Hasil realibilitas

No	Variabel	Nilai cronbach alfa	Kesimpulan
1	Kualitas pelayanan	0.441	Reliabel
2	Kepuasan pelanggan	0.387	Reliabel

Hasil uji reabilitasi di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel dibawah nilai 0.6, ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada masing-masing variabel tidak reliabel.

3. Hasil uji regresi linier

Tabel 6. Hasil uji regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.172	1.634		1.941	.056
	Kualitas pelayanan	.866	.049	.887	17.790	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Hasil uji di atas diperoleh persamaan regresi linear $Y=3.172 + 0.866X$, pada model regresi diperoleh nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 3.172, ini artinya bahwa jika variabel bebas nilainya 0, maka variabel terikat nilainya sebesar 3.172. Nilai koefisien regresi variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan pelanggan PT. X di Medan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

4. Pengujian hipotesis

- a. Koefisien Determinasi (R^2): bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.786	.784	1.60936

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.887 atau 88.7%, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan PT. X di Medan, sedangkan sisanya 11.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

- b. Uji parsial (uji t): dilakukan melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kriteria: jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 8. Hasil uji parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.172	1.634		1.941	.056
	Kualitas pelayanan	.866	.049	.887	17.790	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 17.790 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.941, dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih besar dari nilai α 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X di Medan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disarankan bahwa agar PT X di Medan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan agar kepuasan pelanggan juga cenderung tetap bertahan, bahkan dapat meningkat. Selain itu perusahaan juga harus mampu secara cepat memberikan solusi terbaik ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan, sehingga pelanggan konsumen akan merasa lebih puas dengan kinerja perusahaan.

Daftar pustaka

- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Universitas Hasanuddin.
- Febrianty, Divianto, Hidayat, R., Fatmariyani, & Rohana, T. (2019). The perception on technology acceptance to the behaviors on the use of social media for marketing and its implications on the

- turnover of creative industry MSMEs in villages. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175(1), 012216. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012216>
- Hardiyati, R., & Khasanah, I. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun teh pagilaran*. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. (2015). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(2), 1–8.
- Hidayat, R., Sinuhaji, E., Widyaningrum, M., Erdiansyah, & Adrianto. (2018). Factors that affect students decision to choose private universities in Medan City Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(6), 1–8.
- Sinaga, T. S., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan pada PT . Kereta Api Indonesia. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15–22.