

---

---

## **Pengaruh Kebijakan Biaya dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ganesha Operation Muara Bulian**

*Siti Marlina.Az<sup>1</sup>, Benni Saputra<sup>2</sup>*

*Jurusan Manajemen, STIE-GK Muara Bulian, Jambi*

*Jl. Gajah Mada, Telp. (0743) 23022*

*E-mail: [sitimarlinaazz@gmail.com](mailto:sitimarlinaazz@gmail.com)*

### **Abstract**

*The purpose of this study is to explain the influence of cost and service quality policies on customer satisfaction at Ganesha Operation Muara Bulian. The research approach is used through qualitative methods of collecting data on observation and interviews. The analytical method used is a qualitative approach with data reduction, data presentation and conclusion drawing. The samples in this study were 55 people. Data were analyzed using multiple linear regression, t test, f test and coefficient of determination simultaneously and using the SPSS program to determine the factors that influence customer satisfaction. The conclusions in this study are: The value of multiple linear regression equations, namely  $Y = 2.072 + 0.982X_1 + 0.951X_2$ . It was concluded that if the cost policy ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) = 0, then customer satisfaction ( $Y$ ) was 2.072, if the cost policy ( $X_1$ ) increased by one unit, customer satisfaction rose by 0.982 assuming service quality ( $X_2$ ) = 0 or constant. And if service quality ( $X_2$ ) increases by one unit, customer satisfaction increases by 0.951 assuming a cost policy variable ( $X_1$ ) = 0 or constant. T test with the most dominant value is the cost policy variable of  $6,858 t_{hitung} > 1,675 t_{tabel}$ . While the F Test with a value of  $F_{count} = 147,067 > F_{tabel} = 3,18$  means that the variable policy costs and service quality affect customer satisfaction. For the determination coefficient test of 84.4% which is influenced by cost and service quality policies on customer satisfaction and the remaining 15.6% is influenced by other factors not examined.*

*Keyword: Cost policy, service quality and customer satisfaction*

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kebijakan biaya dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ganesha Operation Muara Bulian. Pendekatan penelitian yang digunakan melalui kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 55 orang. Data dianalisa dengan menggunakan regresi liner berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi secara simultan dan menggunakan program SPSS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: Nilai persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y=2,072+0,982X_1+0,951X_2$ . Disimpulkan bahwa jika kebijakan biaya ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) =0, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 2,072, jika kebijakan biaya ( $X_1$ ) naik satu satuan maka Kepuasan pelanggan naik sebesar 0,982 dengan asumsi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0 atau konstan. Dan jika kualitas pelayanan ( $X_2$ ) naik satu satuan maka kepuasan pelanggan naik sebesar 0,951 dengan asumsi variabel kebijakan biaya ( $X_1$ ) = 0 atau konstan. Uji t dengan nilai yang paling dominan yaitu variabel kebijakan biaya sebesar  $6,858 t_{hitung} > 1,675 t_{tabel}$ . Sedangkan Uji F dengan nilai  $F_{hitung} = 147,067 > F_{tabel} = 3,18$  artinya variabel kebijakan biaya dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk uji koefisien

---

determinasi sebesar 84,4% yang dipengaruhi oleh kebijakan biaya dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Keyword:Kebijakan Biaya, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

---

## 1. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Karena melalui pendidikan setiap orang dapat mencapai cita-cita dan tujuan hidupnya. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin rumit. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia. Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Keadaan ini mengakibatkan munculnya lembaga-lembaga pendidikan non formal di Indonesia berupa Bimbingan Belajar dan juga mengalami pertumbuhan cenderung meningkat dari tahun ke tahun yang tersebar di seluruh tanah air.

Penyelenggaraan usaha Bimbingan Belajar bertujuan meningkatkan taraf pendidikan siswa pada khususnya dan pendidikan masyarakat pada umumnya, namun berbeda dengan barang dan jasa yang dihasilkan oleh industri, pertanian, perdagangan dan pengangkutan, sebagian besar hasil pendidikan, pelatihan atau kursus tidak diperdagangkan sehingga tidak dapat diberi nilai yang pasti untuk dapat digunakan sebagai titik tolak dalam menilai manfaat (benefit) sosialnya. Analisis aspek sosial ekonomi usaha Bimbingan Belajar bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh penyelenggaraan usaha tersebut terhadap keadaan sosial dan ekonomi masyarakat secara keseluruhan seperti penciptaan kesempatan meraih pendidikan yang lebih baik dan berkualitas, penciptaan kesempatan kerja, pemerataan pendapatan masyarakat, dan manfaat sosial lainnya. Adanya penyelenggaraan usaha Bimbingan Belajar jelas membuka peluang yang besar bagi siswa sekolah umum untuk memperbaiki kualitas pendidikannya agar dapat meraih prestasi yang lebih baik di kelas. Pada saat ini, permintaan terhadap jasa bimbingan belajar semakin meningkat sejalan dengan semakin meningkatnya perekonomian negara Indonesia. Bimbingan belajar yang awal mulanya berupa bimbingan tes untuk melayani permintaan siswa SMA tingkat terakhir yang ingin melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi terutama PTN, pada saat ini telah mengalami pengembangan yang dinamis mencakup hampir semua jenjang kelas pada sekolah umum strata SD sampai SMA. Oleh karena itu, Lembaga Bimbingan Belajar saling bersaing dengan menawarkan berbagai jenis program dan metoda pembelajaran yang menarik. Dengan memiliki tingkat biaya yang berbeda-beda pula yang ditawarkan kepada pelanggan. Menurut Moekijat (2003:441) mengenai: "Kebijakan harga adalah suatu keputusan-keputusan mengenai harga-harga yang akan diikuti untuk suatu jangka tertentu". Djaslim Saladin (2003) mengemukakan bahwa "tarif / biaya adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan nilai suatu produk dibenak Pelanggan". Hal ini menjadikan pelanggan harus lebih selektif dalam memilih lembaga bimbingan belajar sehingga tidak perlu membuang biaya yang lebih banyak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh dari jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (expected service) (Lupiyoadi, 2013). Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan bila kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi

badan usaha atau organisasi pemberi pelayanan tersebut. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), dan empati (emphaty).

Pertama adalah bukti fisik untuk melihat bagaimana kondisi fisik perusahaan yang menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Kedua adalah dimensi keandalan yang bertujuan untuk melihat bagaimana kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang mereka janjikan. Yang ketiga untuk melihat bagaimana kesediaan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu bagi mereka yang disebut dengan daya tanggap. Keempat untuk mengetahui bagaimana perusahaan meyakinkan dan memberikan kepercayaan kepada Pelanggan yang disebut dengan jaminan. Dan yang kelima untuk mengetahui bagaimana karyawan perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan atau berempati. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula pada jasa bimbingan belajar, masalah kualitas pelayanan (service quality) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan jasa ini. Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa atau pelayanan di pengaruhi oleh biaya. Daya tarik pelayanan atau jasa tidak bisa dilepaskan dari biaya seperti uang, waktu, nilai dan penetapan biaya. Karena biaya sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana biaya tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Menurut Daljono (2011) biaya adalah suatu pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam suatu uang, untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan antara memberikan keuntungan /manfaat pada saat ini atau masa yang akan datang. Semenjak beroperasi di Muara Bulian, Ganesha Operation Muara Bulian belum pernah melakukan penelitian mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Sebagai bimbingan belajar, Ganesha Operation Muara Bulian memahami bahwa persepsi kepuasan pelanggan yang baik adalah menurut sudut pandang pelanggan. Maka sangat diperlukan penelitian untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan Universitas Jambi terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Muara Bulian. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Pengaruh Kebijakan Biaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ganesha Operation Muara Bulian."

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mempelajari, mendeskripsi, mengungkapkan dan melihat pengaruh antar variabel yang terumus pada hipotesis penelitian (Sugiyono, 2012). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel biaya dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2014)

Menurut Sugiono (2012) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisis dengan ciri-ciri tertentu yang digunakan sebagai daerah generalisasi hasil penelitian. Artinya keseluruhan dari subyek penelitian dengan karakteristik dan ciri-ciri tertentu sebagai daerah berlakunya hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang menjadi siswa bimbingan di Ganesha Operation Muara Bulian yang berjumlah 55 orang siswa terdiri dari 28 siswa SMA, 12 siswa SMP dan 15 siswa SD.

## 2.1. Metode Analisa

Metode analisis kualitatif merupakan kajian yang menggunakan data-data teks, persepsi, dan bahan-bahan tertulis lain untuk mengetahui hal-hal yang tidak terukur dengan pasti (intangible). Analisis data secara kualitatif bersifat hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik (Istijanto, 2008). Jadi, penelitian kualitatif tidak memiliki rumus atau aturan absolut untuk mengolah dan menganalisis data.

Penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif dapat lebih bisa menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat pada data. Kedua, analisis induktif lebih bisa membuat hubungan peneliti-koresponden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat atau tidaknya pengalihan suatu latar lainnya. Keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Analisa ini merupakan analisa variabel independen (Pengaruh Kebijakan Biaya/X1, Kualitas/X2) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan/Y). Dimana untuk melakukan analisa akan dilakukan berdasarkan hasil pernyataan responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel.

Alat analisa yang digunakan Uji validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linear Berganda, Uji T, uji F dan Koefisien Determinasi.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan alat analisa dapat diketahui tentang pengaruh kebijakan biaya dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada ganesha operation muara bulian. Pada Uji Validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No	Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Kebijakan Biaya (X1)	1	0,724	0.261	Valid
		2	0,675	0.261	Valid
		3	0,667	0.261	Valid
		4	0,475	0.261	Valid
		5	0,687	0.261	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,702	0.261	Valid
		2	0,724	0.261	Valid
		3	0,594	0.261	Valid
		4	0,651	0.261	Valid
		5	0,594	0.261	Valid
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,714	0.261	Valid
		2	0,632	0.261	Valid
		3	0,751	0.261	Valid
		4	0,597	0.261	Valid
		5	0,723	0.261	Valid
		6	0,668	0.261	Valid
		7	0,670	0.261	Valid

	8	0,596	0.261	Valid
	9	0,411	0.261	Valid
	10	0,670	0.261	Valid

**Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5.4 setiap item pertanyaan menghasilkan koefisien yang lebih besar dari r-tabel. Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 20 item pertanyaan dalam penelitian ini dinilai valid atau telah mampu mengukur apa yang sebenarnya diukur.

### 3.1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One Shot*, artinya satu kali pengukuran saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lainnya atau dengan kata lain mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Jika hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel adalah lebih besar dari 0,6. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item instrumen untuk masing-masing variabel adalah reliabel (Ghozali, 2009). Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 23.0*. Hasil uji reliabilitas secara rinci ditampilkan dalam tabel 5.5 berikut ini.

**Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kebijakan Biaya (X1)	0,643	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,650	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,837	0,6	Reliabel

Sumber : Data Olahan

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesoiner menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,6 yaitu instrumen Kebijakan Biaya sebesar 0,643, untuk instrumen Kualitas Pelayanan sebesar 0,650, dan untuk instrumen Kepuasan Pelanggan sebesar 0,837. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan untuk setiap variabel teruji reliabilitasnya sehingga dinilai cukup keandalannya.

### 3.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif ataukah negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel

Sumber : Data primer yang diolah

*SPSS 23.0 for Window*.

**Tabel 5.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.072	2.426		.854	.397
	Kebijakan Biaya	.982	.143	.508	6.858	.000
	Kualitas Pelayanan	.951	.142	.496	6.690	.000

$$Y = 2,072 + 0,982X_1 + 0,951X_2 + e$$

Dari hasil regresi tersebut berdasarkan pada tabel 5.7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Dari persamaan regresi berganda tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pada model regresi ini nilai konstanta yang tercantum sebesar 2,072 dapat diartikan jika kebijakan biaya ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), diasumsikan = 0, Kepuasan pelanggan secara konstan bernilai 2,072.
2. Nilai koefisien regresi variabel kebijakan biaya ( $X_1$ ) sebesar 0,982 memberikan arti bahwa kebijakan biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan satu satuan kebijakan biaya maka akan terjadi penambahan kebijakan biaya sebesar 0,982 dan begitu pula sebaliknya. Nilai 0,982 merupakan perubahan yang diakibatkan dari kebijakan biaya yang dinyatakan dengan nilai positif karena kebijakan biaya berhubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,951 memberikan arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka akan terjadi kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,951 dan begitu pula sebaliknya. Nilai 0,951 merupakan perubahan yang diakibatkan dari kualitas pelayanan yang dinyatakan dengan nilai positif karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

### 3.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis berganda. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Perhitungan yang dapat digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yang dirumuskan, yaitu dengan melihat signifikansi masing-masing variabel bebas dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis diterima artinya variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis 1, koefisien regresi variabel kebijakan biaya ( $X_1$ ) sebesar  $t_{hitung} 6,858 > t_{tabel} 1,675$ . Level signifikansi variabel kebijakan biaya ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < (0,05)$ , dengan demikian hipotesis pertama diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan biaya secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengujian hipotesis 2, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $t_{hitung} 6,690 > t_{tabel} 1,675$ . kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,000 < (0,05)$ , dengan demikian hipotesis kedua diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.4. Uji Simultan (Uji F)

Pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji F, yaitu dengan memperhatikan signifikasikan nilai F pada output perhitungan dengan tingkat alpha 5%. Jika nilai signifikan uji F lebih kecil dari 5% maka terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel.5.7. Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1116.071	2	558.036	147.067	.000 <sup>b</sup>

Residual	197.310	52	3.794	
Total	1313.382	54		

- a. Dependent Variable: KP  
b. Predictors: (Constant), KL, KB

Berdasarkan tabel 5.7 maka hasil pengujian dijelaskan sebagai berikut: Pengujian hipotesis mengenai pengaruh variabel kebijakan biaya, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil analisis berupa nilai F hitung sebesar 147,067 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan arah positif. Nilai 0,000 jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditolerir yakni 0,05, dan f hitung 147,067 lebih besar dari pada nilai f tabel sebesar 3,18, maka berdasarkan hasil signifikansi menunjukkan bahwa secara statistik kebijakan biaya dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen (Ghozali, 2009). Dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui sejauh mana variabel kebijakan biaya dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Semakin mendekati nilai 1 atau 100% maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.8 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,922 <sup>a</sup>	,850	,844	1,948

sumber : diolah dari data hasil perhitungan SPSS 23.00

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka Adj. *R Square* sebesar 0,844 atau 84,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kebijakan biaya dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 84,4% sehingga dapat dinyatakan memiliki interpretasi koefisien regresi yang kuat secara simultan, Sedangkan 15,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 4. Penutup

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

Dalam pengaruh kebijakan biaya dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ganesha Operation Muara Bulian dengan alat analisa sebagai berikut :

➤ Nilai persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y=2,072+0,982X_1+0,951X_2$ . Disimpulkan bahwa jika kebijakan biaya ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) =0, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 2,072, jika kebijakan biaya ( $X_1$ ) naik satu satuan maka Kepuasan pelanggan naik sebesar 0,982 dengan asumsi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0 atau konstan. Dan jika kualitas pelayanan ( $X_2$ ) naik satu satuan maka kepuasan pelanggan naik sebesar 0,951 dengan asumsi variabel kebijakan biaya ( $X_1$ ) = 0 atau konstan.

➤ Uji t dapat diketahui bahwa variabel independen yang paling dominan atau memberikan pengaruh yang positif adalah variabel Kebijakan biaya ( $X_1$ ) dengan  $t_{hitung}$  (6,858) >  $t_{tabel}$  (1,675) dengan signifikansi sebesar (sig.) 0,000 < dari level signifikansi <= 0,05 (5%).

➤ Uji F Diketahui  $F_{hitung}=147,067 > F_{tabel} = 3,18$  Artinya secara bersama-sama kebijakan biaya dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ganesha Operation Muara Bulian karena Nilai f hitung 147,067 lebih besar dari nilai f tabel 3,18 (147,067>3,18).

**Uji Determinasi** dapat diketahui bahwa variabel Kebijakan Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), mempunyai pengaruh sebesar 84,4% terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Ganesha Operation Muara Bulian.

## 5. Daftar Rujukan

- Anas Sudijono. (2012). Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Press.
- Anwar Prabu A Mangkunegara. (2004). Manajemen SDM Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- As'ad. (2000). Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri, Edisi Keempat. Yogyakarta : Libertis.
- Edy Sutrisno. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hadari Nawawi. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hani Handoko. (2000). Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Husein Umar. (2002). Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. (2010). Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini. (2003). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Keith Davis & John W. Newstorm. (1985). Perilaku dalam Organisasi (Alih Bahasa: Agus Dharma). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malayu S.P Hasibuan . (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moch As'ad. (1995). Psikologi Industri. Yogyakarta: Liberty.
- Mutiara S, Panggabean. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- M. Zainur Roziqin. (2010). Kepuasan Kerja. Malang: Averroes Press.
- Robbins, Stephen. (2001). Perilaku Organisasi. Jakarta : Salemba Empat.
- Rosy Fauziah. (2014). Hubungan Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMK Negeri 1 Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: FE UNY.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2003). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sondang P. Siagian. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suharyani dan Moh. Imam Teguh Rianto. (2001). Modul Pengolahan Data Elektronik : Yogyakarta.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G.W. and Lofquist, L.H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Vol.22, Minnesota Studies in vocational Rehabilitation, Minneapolis : University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Winardi. (2000). Kepemimpinan dalam manajemen. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Zaenal, Mustafa. (1995). Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi. Edisi 2. Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.