

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Federal International Finance Pos Tempino Kabupaten Muaro Jambi

Ramona Dian Saputri

Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Pemasaran Universitas Batanghari Jambi

Corresponding email :ramonadianputri@gmail.com

Abstract. This study attempts to describe the implementation of the quality of service and customer satisfaction in pt.The federal international finance (fif) and to analyse the influence of the quality of service for customer satisfaction in pt.The federal international finance (fif) tempino muaro jambi. district postThe methodology used in this research is a method which is a method of diskriptif. The analytical tool in this study is simple linear regression with the aim to enter the researched data into a regression equation. The results showed that Service Quality had a significant effect on Service Satisfaction at PT. Federal International Finance (FIF), Tempino Post, Muaro Jambi Regency, which was marked by Testing the independent variable (Service Quality), from the results of the t test, the $t_{count} < t_{table}$ ($5.867 > 1.660$), it can be concluded that Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction. H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords : Service ; satisfaction

PENDAHULUAN

Dunia usaha sudah semakin berkembang saat ini. Kemunculan berbagai perusahaan baik kecil maupun besar sudah merupakan fenomena yang biasa. Fenomena ini mengakibatkan tingkat persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat. Persaingan bagi perusahaan dapat berpengaruh positif yaitu dorongan untuk selalu meningkatkan mutu produk yang dihasilkan, akan tetapi persaingan juga menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, yaitu produk mereka akan tergusur dari pasar apabila perusahaan gagal meningkatkan mutu dan kualitas produk-produk yang dihasilkan. Selain itu penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi juga sangat dibutuhkan untuk terus dapat bertahan dalam dunia bisnis saat ini maupun di masa depan. Dengan semakin ketatnya persaingan di era globalisasi ini, perusahaan dituntut untuk dapat bertahan untuk menghadapi semakin ketatnya persaingan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut, harus dapat meningkatkan kinerja perusahaan demi kelangsungan usahanya.

Hal ini berarti persaingan tenaga kerja akan terbuka, konsekuensinya tenaga kerja kita harus mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara. Jika tidak, maka tenaga kerja Indonesia akan tersisihkan oleh tenaga kerja asing dari Malaysia, Philipina, Bangladesh, India, dan sebagainya (alhudhori, 2017). Pihak manajemen dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan- perusahaan lain. Dalam persaingannya dengan perusahaan pembiayaan lainnya, PT. Federal International Finance atau lebih dikenal di masyarakat FIF merupakan lembaga keuangan yang fokus pada pembiayaan/leasing sepeda motor Honda. Dengan memberikan kemudahan prosedur memperoleh pembiayaan *leasing* dalam memiliki motor dan kebutuhan manusia akan motor, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa pembiayaan leasing. Maka dari itu pembelian kendaraan bermotor secara kredit melalui jasa lembaga pembiayaan merupakan salah satu alternatif yang akan ditempuh oleh konsumen untuk mendapatkan jenis kendaraan bermotor yang mereka kehendaki melalui beberapa prosedur serta harga yang dapat diangsur berdasarkan jangka waktu dan suku bunga yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Walaupun FIF mempunyai keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan- perusahaan lembaga pembiayaan lainnya juga memiliki keunggulan- keunggulan yang perlu diperhitungkan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif, yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian diskriptif gambaran atas lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta sifat- sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak dalam bentuk yang sudah jadi.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang pada saat pengumpulan data berada di kantor PT. FIF Post Tempino Kabupaten Muaro Jambi, yakni sebanyak 3.067 orang maka digunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang didapat berjumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan kuisioner dengan rincian variabel Y sebagai kepuasan pelanggan dan variabel X sebagai Kualitas Pelayanan.

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan maka pengumpulan data dan informasi tersebut dilakukan dengan cara kuisioner (angket) yaitu Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Penelitian kepustakaan (*library Research*) Yaitu suatu penelitian kepustakaan dengan jalan mempelajari literatur dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu menyusun dan menghitung jawaban pada tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat peroleh nilai (skor) variable penelitian masuk kedalam kategori : sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju. untuk itu dibuat criteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan- ketentuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuisioner penelitian yang telah disebarkan sebanyak 100 konsumen di kantor PT. FIF Post Tempino Kabupaten Muaro Jambi didapati karakteristik responden laki-laki yang berjumlah 67 orang dengan presentase 67% dan perempuan sebanyak 33 orang dengan presentase 33%. Dari pernyataan tersebut laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan dengan perbandingan antara 67:33 hal ini berarti PT. FIF Post Tempino Kabupaten Muaro Jambi memiliki banyak jumlah konsumen laki-laki dari pada perempuan.

Dapat diketahui tentang usia responden yang diambil dari konsumen PT. Federal International Finance (FIF) Pos Tempino Muaro Jambi yang menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang usianya kurang dari 20 tahun sebanyak 13 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 37 orang, 31-40 tahun sebanyak 35 orang , dan yang lebih dari 40 tahun sebanyak 15 orang. Jumlah responden yang diambil yaitu 100 responden.

Dari 100 responden berikut mengenai pendidikan responden PT Federal International Finance (FIF) Pos Tempino Muaro Jambi yang menunjukkan bahwa responden SD sebanyak 18 orang, SMP sebanyak 32 orang, SMA sebanyak 45 orang dan S1/S2 sebanyak 5 orang.

Mengenai data pendapatan responden pada PT Federal International Finance (FIF) Pos Tempino Muaro Jambi adalah pendapatan lebih kecil dari 2.000.0000 sebanyak 8 orang, pendapatan Rp. 2.100.000 – 3.000.000 sebanyak 38 orang, pendapatan 3.100.000 – 4.000.000 sebanyak 41 orang, dan pendapatan yang lebih besar dari 4.100.000 adalah 13 orang.

Pembahasan

Dalam pembahasan ini ada beberapa pokok bahasan yang akan diuraikan yakni sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,066	6,060	2,321	,022
	KUALITAS	,519	,088	,512	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,066	6,060	2,321	,022
	KUALITAS	,519	,088	,512	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,762	,754	4,2476

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT FIF tempino muaro jambi Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	,812 ^a	,762	,754	4,2476

a. predictors: (constant), Kualitas

b. dependent variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapat korelasi atau nilai r yaitu sebesar 0,812 atau 81,2% yang berarti menunjukkan bahwa terjadi adanya hubungan yang sangat erat diantara variabel independen (Kualitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Dari tabel diatas juga dapat dilihat nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,762 atau 76,2% variasi Kepuasan Pelanggan yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 23,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian.

SIMPULAN

Hasil kuesioner responden dari variabel independen (Kualitas Pelayanan) yang tertinggi skornya adalah indikator Bukti Fisik (Tangible) dengan skor sebesar 383,3 kategori baik. Yang bermakna bahwa kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Ini meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai, Dilain sisi variabel Kepuasan Pelanggan dimana r pernyataan responden indikator Analisa Pelanggan Yang Hilang menunjukkan skor tertinggi yakni sebesar 391 kategori baik. Maknanya bahwa responden puas dan berkesan pada karyawan PT. Federal International Finance (FIF) Pos Tempino Kabupaten Muaro Jambi yang sigap.

SARAN

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelanggan yang positif dan signifikan, maka diharapkan pimpinan PT. Federal International Finance (FIF) Pos Tempino Kabupaten Muaro Jambi untuk membuat kebijakan yang bisa mempertahankan indikator-indikator dari variabel Kualitas Pelayanan dari yang ada sekarang dan diharapkan dimasa mendatang lebih ditingkatkan lagi dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhudhori, M, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Mutu Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol 15 (2), 99-107
- Dharmesta dan Irawan. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua,. Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2008, *Marketing*, Med Press: Yogyakarta
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Indrawan, Rully dan Yaniawati, Poppy, R. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. PT Refika Aditama : Bandung
- Ghozali, Iman, 2005, *Aplikasi Multivariate Dengan Menggunakan SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- _____. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Kasmir, 2005. *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Pustaka: Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksa : Jakarta
- Nazir, Moch, 2003, *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta
- Ratmito dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Supranto, J 2001, *Pengukuran Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta: Jakarta
- Sutedjo, Wira. 2007. *Panduan Pelayanan Konsumen*. PT. Grasindo: Jakarta
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Bandung
- Syekh, Syaid, 2011, *Pengantar Statistik Ekonomi Dan Sosial*, Gaung Persada Press: Jakarta
- Hasibuan, SP, Malayu, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Manajemen Jasa*. , Edisi keenan Penerbit Andi: Yogyakarta
- _____, 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta