

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Heni Rohaeni¹, Nisa Marwa²

¹Universitas BSI, heni.hri@bsi.ac.id.

²ASM BSI Bandung, nisamarwa15@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektifitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Primajasa Perdanarayautama Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Quality Service is closely related to customer satisfaction. The progress of a company is influenced by the company's ability to serve its customers. The services that companies provide must pay attention to the quality of the standards given to customers and even have to exceed the effectiveness expected by customers so that customer satisfaction can be easily obtained by the company, because it can make customers survive using company services. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT Primajasa Perdanarayautama Bandung. The method used is quantitative methods. The influence of service quality has a strong relationship to customer satisfaction. This can be shown from the results of the correlation coefficient test, the determination coefficient test results obtained results that are quite large and significant influence so that it means that customer satisfaction can be influenced by the quality of service; although customer satisfaction is also influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Naskah diterima: 13 Maret 2018, direvisi: 10 Juni 2018, dipublikasi : 15 September 2018

PENDAHULUAN

Transportasi telah menjadi suatu kebutuhan yang utama dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa adanya transportasi, manusia akan terhambat dalam melakukan aktivitasnya. Karena transportasi berkaitan dengan perekonomian, baik dalam distribusi barang, jasa, serta tenaga kerja. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan - perusahaan transportasi berkembang. Dengan banyaknya perusahaan transportasi yang berkembang, maka akan semakin banyak pesaing perusahaan. Pada era globalisasi ini di Indonesia yang didalamnya terjadi perkembangan kehidupan manusia yang semakin pesat dan padat dan diiringi oleh semakin pesatnya aktifitas dan mobilitas penduduknya, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Richa, 2010)

Menurut Rohaeni (2016) Pada era globalisasi ini dan masa dimana akan datang kompetisi yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi menyebabkan banyak organisasi dari bermacam-macam ukuran melakukan langkah restrukturisasi.

Persaingan pasar dalam dunia internasional dan domestik semakin tajam dan ketat. Untuk itu banyak perusahaan yang saling bersaing demi mendapatkan loyalitas pelanggannya, dengan cara menetapkan tujuan perusahaan yaitu untuk memuaskan pelanggan dalam sisi pelayanan. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005).

Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Menurut hasil riset Wharton Business School, upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) Karena semakin banyak pesaing maka sebuah perusahaan harus lebih unggul dari para pesaingnya. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada peningkatan tuntutan konsumen dalam hal pelayanan. Manusia pada dasarnya menginginkan pemuas kebutuhan. Dan salah satu hal untuk

memuaskan kebutuhan manusia adalah pelayanan. Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia.

Menurut (Widjaja, 2016) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai.

Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk., 2004).

PT Primajasa Perdanarayautama Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi sejak tahun 1991. Untuk Primajasa Moda rute Bandung - Bandara Soekarno Hatta, berdiri pada tahun 2006. Awalnya Primajasa Moda rute Bandung - Bandara Soekarno Hatta berada di Bandung Super Mall (Sekarang Trans Studio Mall) dan sekarang Primajasa Moda beralamat di Pasar Modern Batununggal dan Jl Soekarno Hatta no. 181 Bandung.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Menurut (Sangadji,

2013) memaparkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”. Oliver dalam (Majid, 2011), menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”. Kotler dalam (Windarti, 2012) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli.”

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk meneliti sampel pada sebuah populasi dengan teknik pengumpulan data dari kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang dilakukan pada adalah seluruh Konsumen Pengguna Primajasa Moda rute Bandung - Bandara Soekarno Hatta yang mengunjungi PT Primajasa Perdanarayutama Bandung, dimana jumlah responden adalah sebanyak 35574 orang, responden data diambil adalah data jumlah penumpang selama 3 bulan sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili jumlah populasi yang diteliti dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling*.

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$
$$n = \frac{35574}{35574 \cdot 0,1^2 + 1}$$
$$n = 99,7$$

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan

Jawaban Responden variabel kualitas (X) untuk mengetahui pelayanan kepada pelanggan, sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan

| Pernyataan | Jumlah |
|------------|--------|
| 1 | 410 |
| 2 | 401 |
| 3 | 390 |
| 4 | 368 |
| 5 | 386 |
| 6 | 383 |
| 7 | 373 |
| 8 | 371 |
| 9 | 378 |
| 10 | 359 |
| 11 | 422 |
| 12 | 416 |
| 13 | 381 |
| 14 | 369 |
| 15 | 371 |
| 16 | 389 |
| Total | 6167 |

Jumlah Total Jawaban responden adalah sebesar 6167, mayoritas memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan PT Primajasa Perdanarayautama Bandung adalah baik. karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dalam mengumpulkan data. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung setiap bulir pertanyaan dalam kuesioner lebih besar dari nilai Thitung.

Tabel 2. Uji Validitas

| No | X | Y | Ket |
|-----|-------|-------|-------|
| X1 | 0,694 | 0,662 | VALID |
| X2 | 0,684 | 0,679 | VALID |
| X3 | 0,649 | 0,69 | VALID |
| X4 | 0,742 | 0,751 | VALID |
| X5 | 0,766 | 0,791 | VALID |
| X6 | 0,831 | 0,826 | VALID |
| X7 | 0,729 | 0,757 | VALID |
| X8 | 0,8 | 0,75 | VALID |
| X9 | 0,727 | 0,711 | VALID |
| X10 | 0,811 | 0,724 | VALID |
| X11 | 0,747 | 0,748 | VALID |
| X12 | 0,716 | 0,692 | VALID |
| X13 | 0,733 | 0,725 | VALID |
| X14 | 0,776 | - | VALID |
| X15 | 0,847 | - | VALID |
| X16 | 0,735 | - | VALID |

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu sebesar 0,196, maka dapat disimpulkan dari semua variabel yaitu X dan Y dalam kuesioner disebut valid.

Uji Reabilitas

Adapun pendapat Sudjana dalam (Taniredjan, 2012) memberikan definisi bahwa “reabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapan pun alat penilaian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama”. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,6 pengujian reliabilitas dengan teknik cronbach alpha dilakukan untuk jenis data interval.

Tabel 3. Reabilitas

| Varia bel | Croanba ch's Alpha | Pernyat aan | Ket |
|--------------|--------------------------|----------------|-----------|
| X | 0,957 | 16 | RELIA BEL |
| Y | 0,944 | 13 | RELIA BEL |

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan masing-masing hasil variabel X memiliki croanbach's alpha sebesar 0,957 dan variabel Y memiliki croanbach's alpha sebesar 0,944. Hasil diatas dapat dikatakan *reliable* karena berdasarkan ketentuan nilai tersebut $> 0,60$. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah *reliable*.

Uji Koefisien Korelasi

Nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan koefisien korelasi adalah sebesar 0,732. Berdasarkan tingkat korelasi dan kekuatan hubungan menurut sugiyono berada pada range 0,60-0,799 dan memiliki kategori tingkat hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan pada PT Primajasa Perdanarayautama.

Uji Koefisien Determinasi

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,732)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,5358 \times 100\%$$

$$Kd = 53,58\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, maka diperoleh nilai R² sebesar 53,58%. Nilai koefisien determinasi bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,58%.

Uji Persamaan Regresi

Untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh variabel kualitas

pelayanan dapat dihitung dengan persamaan regresi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 9,80 + 0,47.X$$

Konstanta a sebesar 9,80 bernilai positif, artinya nilai variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Konstanta b sebesar 0,47 bernilai positif artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika nilai kualitas pelayanan meningkat, maka nilai kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Dan sebaliknya, jika nilai kualitas pelayanan semakin rendah, nilai kepuasan pelanggan juga akan semakin menurun. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapat adalah bersifat berbanding lurus. Maka diperlukan penelitian lanjutan melalui variabel yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanarayautama Bandung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner terhadap pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan pada PT Primajasa Perdanarayautama Bandung menurut responden, mayoritas responden memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan PT Primajasa Perdanarayautama adalah baik. karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator yaitu Fasilitas fisik, peralatan, materi komunikasi, kemampuan memberikan pelayanan yang akurat serta memberikan pelayanan yang konsisten juga kemampuan pelayanan petugas yang dapat dipercaya, respon yang cepat dan tanggap, kemampuan dipercaya dan kesopanan, perhatian yang tulus, keadilan

layanan dan pemenuhan keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada PT Primajasa Perdanarayutama Bandung hampir sama dengan Kualitas pelayanan bahwa kepuasan pelanggan PT Primajasa Perdanarayutama Bandung adalah baik. karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator yaitu tentang tanggapan kualitas pelayanan, tanggapan tentang sikap, tanggapan tentang mutu kerja, tanggapan ketepatan waktu.

Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah Cukup Besar Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanarayutama Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirancang oleh manajemen PT Primajasa Perdanarayutama Bandung dan dilihat serta dirasakan oleh pelanggan PT Primajasa Perdanarayutama Bandung sebagai responden penelitian. Adapun saran yang hendak disampaikan, diantaranya secara umum responden menyatakan pendapat setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Primajasa Perdanarayutama Bandung dengan beberapa indikator yang telah diungkap dalam kuesioner. Namun salah satu dalam upaya peningkatan, maka disarankan pada PT Primajasa Perdanarayutama Bandung, agar dapat memberikan kelengkapan Sarana dan prasarana. Perusahaan harus berusaha memahami dan melakukan evaluasi akan proses kualitas pelayanan pada PT Primajasa Perdanarayutama Bandung. Hal tersebut perlu adanya perhatian yang serius, agar pelanggan lebih memilih PT Primajasa Perdanarayutama Bandung sebagai sarana transportasi ke Bandara Soekarno Hatta daripada kepada transportasi lainnya. Hasil perhitungan uji koefisien korelasi determinasi yang cukup signifikan. Maka diperlukan penelitian lanjutan melalui variabel yang

lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Primajasa Perdanarayutama Bandung.

REFERENSI

- Elu, Balthasar. (2005). Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis&Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September).
- Gilbert, G.R. et.al. (2004). *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing*, 18.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Richa, Widyaningtyas. (2010). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas serta dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa Kereta Api Harina (studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). universitas Diponegoro Semarang
- Rohaeni, Heni. (2016). Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Ecodemica*, Vol.IV, No.1:2355-0295
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2012). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.

Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol.I, No.1:2527-5143

Windarti, Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol.2 No.1