

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

### *The Effect of Service Quality for Customer Satisfaction*

Riska Nindia Sari<sup>1</sup>, Anwar Hakim Darajat<sup>2</sup>, Niken Ria Ningsih<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Islam Balitar Blitar  
Email: [riskanindiasari@unisbablitar.ac.id](mailto:riskanindiasari@unisbablitar.ac.id)<sup>1</sup>

Artikel Info	ABSTRAK
Diterima: 14 Agustus 2022 Disetujui: 20 September 2022 Diterbitkan: 25 September 2022  <b>Hal. 56-61</b>	Melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada penelitian ini terhadap kepuasan konsumen di PT. Sumber Jaya Lariska. Penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebanyak 20 orang dan dikarenakan populasinya kurang dari 100 maka responden yang akan diberikan kuesioner (jumlah sampel) juga sebanyak jumlah populasi yaitu 20 orang tersebut. Uji instrument digunakan pada proses analisis data terbagi menjadi uji validitas dan reliabilitas. Dilakukan juga uji normalitas dan heteroskedastisitas yang termasuk sebagai uji asumsi klasik. Terakhir akan dilakukan pengujian hipotesis yaitu menggunakan uji t. Hasil yang didapatkan yaitu secara signifikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dibuktikan dengan dasar dari hasil pengujian regresi dengan nilai signifikansi sebesar $0.048 < 0.05$ .
<b>Kata Kunci:</b> Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan.	
<b>Keywords:</b> <i>Customer Satisfaction; Service Quality.</i>	<b>ABSTRACT</b> <i>Seeing how the effect of service quality in this study on customer satisfaction at PT. Source Jaya Lariska. This study used a total population of 20 people and because the population was less than 100, the respondents who would be given a questionnaire (number of samples) were also as many as the total population of 20 people. Instrument tests used in the data analysis process are divided into validity and reliability tests. Normality and heteroskedasticity tests are also carried out which are included as tests of classical assumptions. Finally, hypothesis testing will be carried out, namely using the t test. The results obtained are significantly the quality of service has an influence on customer satisfaction. It is proven on the basis of the regression test results with a signification value of <math>0.048 &lt; 0.05</math>.</i>

## PENDAHULUAN

Melalui kemampuan perusahaan sebagai tingkat menentukan kualitas dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen atau pelanggan. Keberhasilan memberikan pelayanan prima kepada konsumen sangat ditentukan melalui pendekatan yang diterapkan untuk mencapai peningkatan laba dan pangsa pasar yang tinggi. Strategi perusahaan dalam mencapai kesuksesan dan mempertahankan eksistensi dalam menghadapi persaingan merupakan peran penting dari konsekuensi atas pendekatan kualitas produk atau jasa.

Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah tingkatan yang sesuai dengan ekpetasi yang diharapkan oleh pelanggan. PT. Sumber Jaya Lariska yang bergerak sebagai salah satu lini bisnis pada bidang jasa transportasi yaitu penawaran paket wisata dan rental mobil. Saat ini

pentingnya kualitas interaksi PT. Sumber Jaya Lariska dengan konsumen menjadi gambaran tuntutan kulaitas layanan yang dibutuhkan konsumen seperti kualitas hasil dan lingkungan fisik. Hal tersebut dibutuhkan guna meningkatkan kepuasan konsumen sehingga PT. Sumber Jaya Lariska berupaya menanamkan loyalitas kepada konsumen sebagai wujud kualitas pelayanan dari kompetitor lain yang memiliki bisnis yang sama.

Jika di dalam suatu bisnis memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan maka menciptakan kepuasan untuk para konsumennya. Konsumen akan membandingkan pelayanan setelah merasa terpenuhi dengan jasa, fasilitas dan produk yang diterimanya. Hal tersebut menjadi alasan peneliti ingin menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dari PT. Sumber Jaya Lariska terhadap kepuasan konsumennya.

## **METODE PENELITIAN**

Adapun objek yang diteliti adalah usaha PT. Sumber Jaya Lariska Blitar sebagai bisnis yang bergerak pada bidang transportasi dan jasa melalui rental mobil dan paket wisata. Jumlah populasi yang dihitung sejumlah 20 orang. Hal tersebut berdasarkan dari hasil wawancara dengan pemilik usaha dan diambil dari jumlah rata-rata penyewa kendaraan selama satu bulan. Menurut Arikunto (2012) total sampel digunakan seluruhnya apabila total populasi kurang dari 100 responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 100% total populasi karena populasinya tidak ada 100 responden. Sehingga jumlah responden yang akan menerima kuisisioner sejumlah 20 responden.

Ada dua variabel yang akan dianalisis, pertama Kualitas Pelayanan selaku variabel (X) dan kedua Kepuasan Konsumen/pelanggan selaku variabel (Y). Indikator yang menjadi kriteria dalam pembuatan kuesioner sebagai berikut:

Indikator Variabel X:

1. Penampilan dalam pelayanan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kecermatan dalam melayani.
4. Merespon cepat pelayanan
5. Ketepatan waktu pelayanan.
6. Menghargai dan sopan saat melakukan pelayanan.

Indikator Variabel Y:

1. Perasaan puas setelah mendapatkan pelayanan
2. Selalu menggunakan barang/jasa
3. Menganjurkan kepada orang disekitarnya
4. Keinginan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan/jasa terpenuhi

Metode analisis yang peneliti gunakan sebagai berikut:

### **Uji Validitas**

Guna mengukur keabsahan suatu kuisisioner dengan hasil valid atau tidak dapat menggunakan uji validitas. Dinyatakan valid apabila suatu kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukurinya (Ghozali, 2016). Tolak ukur pengujian apabila ada keterkaitan antar item dengan nilai total  $> 0,3$  sehingga instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila keterkaitan antar item dengan nilai total  $< 0,3$ . Koefisien korelasi dinyatakan signifikan apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel dengan  $\alpha = 0,05$ .

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan dalam menghitung angket/kuisisioner yang menjadi indikator /indeks dari konstruk atau variabel. Apabila jawaban seseorang pada suatu kuesioner dari waktu ke waktu selalu konsisten terhadap pernyataan dapat dinyatakan reliabel atau handal (Ghozali, 2016). Dinyatakan reliabel jika suatu variabel mendapatkan nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 (Rochaety, 2009).

## Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Melalui uji normalitas dapat diketahui bagaimana proses uji distribusi sampel yang digunakan bergerak secara proporsional atau tidak. Menurut Santoso (2012), probabilitas sebagai dasar dilakukannya pengambilan keputusan, yaitu:

1. Apabila distribusi dari bentuk regresi dengan probabilitas  $> 0,05$  dikatakan proporsional.
2. Apabila distribusi dari bentuk regresi dengan probabilitas  $< 0,05$  dikayakan tidak proporsional.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Guna menguji dalam bentuk regresi apakah terjadi perbedaan residual atau varian antar satu observasi ke observasi lainnya. Gujarati (2012) berpendapat gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan membuat persamaan regresi yang diasumsikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, kemudian nilai absolute residual dapat ditentukan. Selanjutnya nilai absolute residual diregresikan untuk mendapatkan variabel dependen serta melakukan regresi dari variabel independen. Apabila variabel independen signifikan antara nilai absolute dari residual dengan nilai koefisien korelasi, sehingga disimpulkan terjadi adanya gejala heteroskedastisitas atau disebut versi yang berasal dari residual ditemukan tidak seragam atau tidak homogen).

### Uji Hipotesis (Uji t)

Hakikatnya uji statistik t adalah memperlihatkan sejauh mana penjelasan variabel dependen yang bervariasi dipengaruhi secara individual oleh variabel independen (Ghozali, 2016). Penggunaan quick look dalam uji t, yaitu hipotesis alternatif yang kita terima, menyatakan bahwa membandingkan titik kritis sesuai tabel dengan nilai statistik t secara individual suatu variabel dependen (Y).dapat dipengaruhi variabel independen (X).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Dilakukan untuk menjamin antar data yang dikumpulkan terdapat kesamaan dengan data yang memang terjadi pada obyek yang sedang diteliti. Pernyataan diputuskan valid atau tidaknya berdasarkan pernyataan yang dikatakan (Sugiyono, 2016) :

- a. Jika item pernyataan tersebut menunjukkan r positif dan  $r < 0,05$  dinyatakan valid
- b. Jika item pernyataan menunjukkan r negatif dan  $r > 0,05$  dinyatakan tidak valid

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.001	Valid
	X1.2	0.000	Valid
	X1.3	0.005	Valid
	X1.4	0.003	Valid
	X1.5	0.000	Valid
	X1.6	0.028	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0.000	Valid
	Y.2	0.007	Valid
	Y.3	0.000	Valid
	Y.4	0.003	Valid

Sumber: Hasil data primer yang diolah, 2022

Terlihat semua item pernyataan pada Tabel 1. dengan nilai *sig. (2-tailed)*  $< 0.05$  sehingga dapat dikatakan valid untuk seluruh pernyataan dan sesuai dengan keakuratan dalam mengukur variabel kepuasan konsumen dan variabel kualitas pelayanan.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono (2016) bahwa apabila dalam waktu yang berbeda terdapat kesamaan data maka hasil penelitian dinyatakan reliabel. Guna mengukur konsistensi suatu alat yang digunakan dalam penelitian dapat menggunakan uji reliabilitas. Instrumen apabila dinyatakan reliabel jika digunakan berulang kali dan menghasilkan data yang setara untuk menghitung obyek yang sama. Dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas yang didapatkan  $\geq 0,6$  dari sekumpulan pernyataan yang digunakan untuk mengukur suatu variabel. Maka pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- a. Bila nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6 kuesioner terbukti reliabel.
- b. Bila *Cronbach's Alpha* < dari 0,6 kuesioner terbukti tidak reliabel.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.725	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.632	Reliabel

Sumber: Hasil data primer yang diolah, 2022.

Pada Tabel 2. ditunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel (X) atau kualitas pelayanan didapatkan nilai 0.725 dan variabel (Y) atau kepuasan konsumen dengan nilai 0.632. Dilihat dari hasil nilai semua variabel *Cronbach's Alpha* > 0.6, sehingga dapat dinyatakan alat ukur yang digunakan reliabel pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa bila item pernyataan beberapa kali digunakan menghitung objek yang setara maka sama pula data yang dihasilkan.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016) dalam penelitian uji heteroskedastisitas diperuntukan guna mengetahui bagaimana bentuk regresi dalam pengamatan satu ke pengamatan lain terjadi ketidaknyamanan varian dari residual. Disebut heteroskedastisitas, bila varian dari residual berbeda. Dilakukan uji heteroskedastisitas ini dengan cara membandingkan nilai sig. Apabila didapatkan nilai sig. > 0.05 maka regresi tersebut tidak ada gejala heteroskedastisitas dan sebaliknya. Berikut pada Tabel 3. adalah Hasil uji heteroskedastisitas.

**Tabel 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.260	1	.260	.319	.579 <sup>a</sup>
	Residual	14.670	18	.815		
	Total	14.930	19			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: AbsRes

Sumber: Hasil data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.579 > 0.0579. Maka melihat hasil tersebut kesimpulan yang didapatkan adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas sehingga bentuk regresi dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas.

## 4. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) mengukur variabel independen dan dependen atau keduanya dengan uji normalitas dengan tujuan melihat data pada suatu bentuk regresi berdistribusi proporsional atau tidak. Melalui uji *Kolmogorov Smirnov* dapat dilakukan uji normalitas data yang memiliki tolok

ukur jika nilai signifikan 0.05 yang dihasilkan diatas 5% dinyatakan data berdistribusi proporsional. Namun apabila nilai signifikan 0.05 dibawah 5% dinyatakan data tidak berdistribusi secara proporsional.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60519751
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.143
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.640
Asymp. Sig. (2-tailed)		.807

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 4. didapatkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0.640 dengan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* bernilai 0.807. Melihat hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* 0.807 > 0.05 sehingga dinyatakan data yang ada dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal.

### 5. Uji Hipotesis

Menurut Sunyoto (2013) guna melihat masing-masing variabel independen memiliki pengaruh atau tidaknya terhadap varibel dependen dapat dilakukan uji parsial atau uji t. Uji parsial atau uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi, bila nilai signifikansi > 0,05 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Sebaliknya apabila nilai signifikansi < 0,05 maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Di mana Hipotesis o ( $H_o$ ) diasumsikan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan/konsumen. Sedangkan Hipotesis a ( $H_a$ ) diasumsikan adanya pengaruh kualitas pelayanan pada penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan/konsumen.

**Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)  
 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.522	3.919		1.664	.113
	X	.348	.164	.447	2.122	.048

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji parsial pada Tabel 5. terlihat nilai signifikansi pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.048 < 0.05 maka  $H_a$  diterima sehingga  $H_o$  ditolak untuk selanjutnya disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh kepada variabel kepuasan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan berbagai macam uji yang digunakan seperti tahap pertama uji instrumen yang didalamnya ada uji validitas dan dilanjutkan uji reliabilitas, tahap kedua uji asumsi klasik yang membawa beberapa uji seperti uji normalitas dilanjutkan uji

heteroskedastisitas dan tahap ketiga uji hipotesis maka diambil kesimpulan seluruh data sudah layak untuk dilakukan uji regresi. Hasil dari uji regresi yaitu uji hipotesis, memperlihatkan terjadinya pengaruh yang secara signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen/pelanggan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa para konsumen yang sudah mendapatkan jasa pelayanan dari PT. Sumber Jaya Lariska Blitar sepakat bahwa kualitas pelayanan dari PT. Sumber Jaya Lariska Blitar dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Melihat pembahasan data hingga hasil analisis perihal pengaruh variabel kualitas pelayanan di PT. Sumber Jaya Lariska Blitar terhadap kepuasan konsumen dapat ditarik hasil bahwa secara signifikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh kepada kepuasan konsumen. Berdasarkan bukti dari pengujian regresi yang memperlihatkan nilai signifikansi sebesar  $0.048 < 0.05$  maka  $H_a$  dapat diterima dan  $H_o$  dapat ditolak sehingga menunjukkan kualitas pelayanan di PT. Sumber Jaya Lariska Blitar memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil kesimpulan tersebut mengenai pengaruh kualitas pelayanan di PT. Sumber Jaya Lariska Blitar terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti menyarankan PT. Sumber Jaya Lariska Blitar diharapkan tetap menjaga kualitas pelayanannya untuk dapat menjaga kepuasan para konsumennya.

### **REFERENSI**

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, D.N. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C., buku 2, Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochaety, E. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Rafikan Aditama.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.