

Febby Firliyani

*Universitas Indraprasta PGRI
Jl. Nangka Raya No.58
Tanjung Barat, Jakarta Selatan*

Ismail Dwi Cahyo

*Universitas Indraprasta PGRI
Jl. Nangka Raya No.58
Tanjung Barat, Jakarta Selatan*

Abstrak

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden. Dari hasil pengolahan data dan analisis yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 90 konsumen pada PT Bermuda Communication adalah 78,5% menerangkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan 21,5% dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Karyawan, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini. Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing.

Suryo dan Hadiprojo (2014:188) menjelaskan bahwa Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya konsumen yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan konsumen. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para konsumennya.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi yang menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL.

Kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan konsumennya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh konsumen, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan konsumen, dengan menggunakan persepsi konsumen tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap konsumen dari pertama kali datang, sampai konsumen meninggalkan PT Bermuda Communication.

Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Berdasarkan data indeks kepuasan konsumen di PT Bermuda Communication yang diambil sebagai sampel penelitian pada tahun 2019, dari hasil indepth pada 90 responden, didapatkan fakta bahwa konsumen biasanya mempunyai pengalaman tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika datang ke PT Bermuda Communication karena pelayanan yang didapatkan tidak

maksimal dan cenderung merugikan konsumen dan hal tersebut bisa menimbulkan ketidakpuasan konsumen pernyataan konsumen yang terangkum, menyampaikan bahwa karyawannya terkesan terburu-buru, cuek dan kurang perhatian pada konsumen.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana dengan menggunakan software SPSS. Data diolah dengan memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas atau hasil instrumen penelitian untuk variabel X (kualitas pelayanan karyawan) dan variabel Y (kepuasan konsumen) dengan menggunakan 90 responden. Hasil uji menunjukkan dari 20 pertanyaan menunjukkan r hitung diatas 0,05 yang artinya seluruh pertanyaan dinyatakan valid. Lalu pada uji reliabilitas nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakanannya sebagai berikut: Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan perhitungan menggunakan spss maka dapat dinilai a sebesar 46.544 dan b sebesar 0,851 Maka analisis regresinya didapat sebagai berikut : $\hat{Y} = 11,239 + 0,851x$

Analisis Koefisien Regresi

Berdasarkan perhitungan menggunakan spss diketahui bahwa besarnya $r = 0,89$ berada pada interval 0,80-1,00 yang artinya pengaruh antara Kepuasan konsumen terhadap Kualitas pelayanan karyawan adalah sangat kuat atau sangat tinggi.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan spss dari nilai rx , dicari Koefisien Determinasinya dengan menggunakan rumus sebagai berikut: $KD = r^2 = 0,886 \times 100\% = 78,4996\%$ dibulatkan 78,5% X 100% Koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 78,5% ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan (variabel x) terhadap Kepuasan Konsumen (variabel y) sebesar 78,5% dan selebihnya adalah pengaruh dari faktor-faktor lain.

Pembahasan

Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisis hipotesis dilakukan pengujian terhadap koefisien regresi dengan t hitung yaitu:

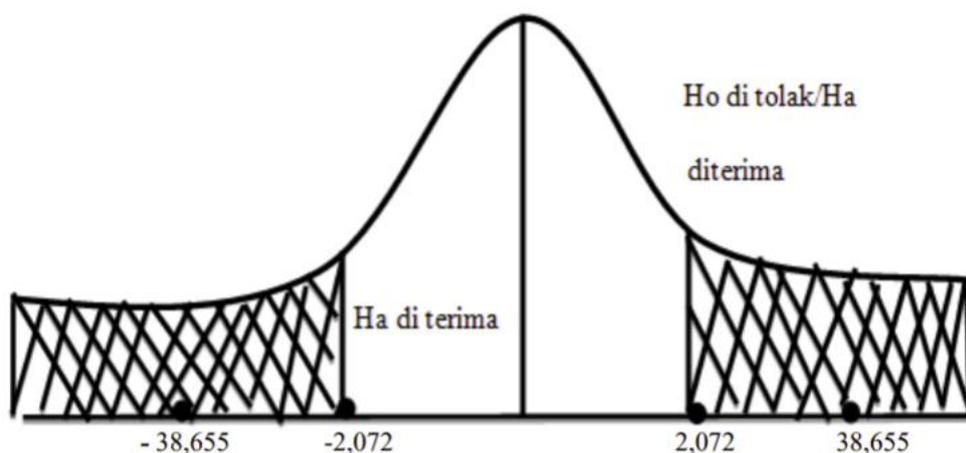
$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,886\sqrt{90-2}}{\sqrt{1-0,886^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,886\sqrt{88}}{\sqrt{1-0,886^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{8,311}{0,215} = 38,655$$

Dari perhitungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Berlaku hipotesis statistik sebagai berikut: $H_0 : \rho = 0$ tidak ada hubungan variabel X (Kualitas Pelayanan Karyawan) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen) $H_a : \rho \neq 0$ ada hubungan variabel X (Kualitas Pelayanan Karyawan) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen) Dari hasil perhitungan diperoleh t hitung sebesar 38,655 kemudian dilanjutkan dengan mencari derajat kebebasan (dk) atau degree of freedom (df).

1. Derajat kebebasan (t alpha)

Banyaknya sampel penelitian (n) sebanyak 90 responden, maka diperoleh derajat kebebasan (dk) = $n - 2 = 90 - 2 = 88$

Selanjutnya membuat t tabel maka menggunakan α sebesar 2,072 dari jumlah $n= 90$ dengan rumus yaitu:

$$T \text{ tabel} = t_{\alpha} ; (n-2)$$

$$T \text{ tabel} = 0,05 ; (90-2)$$

$$T \text{ tabel} = 0,05 ; (88)$$

$$T \text{ tabel} = 2,072$$

Kriteria Pengujian

Terima H_0 bila $t_{hitung} < t$ tabel gipotesis penelitian ditolak.

Tolak H_0 bila $t_{hitung} > t$ tabel Hipotesis penelitian diterima

Karena t hitung $> t$ tabel, hipotesis statistik (H_0) ditolak dan hipotesis penelitian (H_a) diterima, yang berarti koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayan Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

PENUTUP

Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang diperoleh melalui survei kepada 90 konsumen pada PT Bermuda Communication sebagai responden, terkait dengan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : Dari penelitian ini dapat disimpulkan mengenai Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bermuda Communication adalah sebagai berikut : 1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 38,655 lebih besar dari ttabel 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis koefisien determinasi sebesar 78,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatwa DSN MUI No.20/DSN-MUI/IX/2000 tentang Pedoman Pelaksanaan Investasi untuk Reksa Dana syari'ah
- Anshari, A. G. (2008). *Aspek Hukum Reksa Dana Syari'ah di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama
- Ascarya, & Yumanita, D. (2008). Measuring the Competitiveness of Islamic Banking in Indonesia Dual Banking System. *Islamic Finance and Business Review Vol 2 No. 3* Agustus-Desember, 72-89
- Daniel. (2015). *Standar Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Engel, dkk. (2014). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Jumatri. (2013). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler. (2012). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Sinar Harapan
- Lemhanas. (2013). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Hasta Mitra
- Lupiyoadi, dkk. (2011). *Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Depdiknas
- Mulyana, D. (2014). *Pengukuran Kualitas*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Marpiani. (2013). *Pengukuran Kepuasan Konsumen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sriwahyuni. (2013). *Quaility Management (TQM)*. Bandung: PT Leuser Cita Pustaka.
- Wyckof. (2014). *Tingkat Kualitas Pelayanan*. Bandung, PT Eresco
- Wilton. (2012). *Pengertian Konsumen*. Jakarta: Yayasan Idayu
- Willis, R. (2013). *Tingkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Erlangga