

**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT. TELKOM PELAIHARI**

Email : [milasarinur19@gmail.com](mailto:milasarinur19@gmail.com)



**NURMILA SARI  
17.31.0703**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI  
BANJARMASIN  
2021**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM PELAIHARI**

Nurmila Sari  
Hj. Farida Yulianti  
Hairul

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.31.0703

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 069809131

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 1125096201

Email : [milasarinur19@gmail.com](mailto:milasarinur19@gmail.com)  
Tlp : 0852 5138 2011

## **ABSTRAK**

**Nurmila Sari. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Pelaihari. Pembimbing I : Hj. Farida Yulianti, Pembimbing II Hairul.**

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari. 2) Mengetahui dan membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari.

Data yang diteliti dalam penelitian ini bersumber dari data primer yaitu data langsung yang didapatkan dari responden melalui penyebaran angket/kuisisioner dan data sekunder yang didapatkan dari PT. Telkom Pelaihari sebagai data pendukung serta bahan kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang PT. Telkom Pelaihari yang berjumlah 90 orang pelanggan. Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin ditemukan angka 73 pelanggan.

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan : 1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT Telkom terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4.793 > 1.993$  ( $0.000 < 0.05$ ). 2) Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24.4%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

**Nurmila Sari. 2021. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Telkom Pelaihari. Supervisor I : Hj. Farida Yulianti, Advisor II Hairul.***

*This study aims to 1) Knowing and proving the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Telkom Pelaihari. 2) Knowing and proving how much influence service quality has on customer satisfaction at PT. Telkom Pelaihari.*

*The data studied in this study were sourced from primary data, namely direct data obtained from respondents through the distribution of questionnaires/questionnaires and secondary data obtained from PT. Telkom Pelaihari as supporting data and library materials. The population in this study were all customers for 3 months who came to PT. Telkom Pelaihari totaling 90 customers. Based on calculations using the slovin formula, the number 73 customers was found.*

*Based on the results of the analysis carried out, it can be concluded: 1) The quality of service provided by PT Telkom employees is proven to affect customer satisfaction. The value of t count is greater than t table, namely  $4.793 > 1.993$  ( $0.000 < 0.05$ ). 2) The magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction is 24.4%.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan harapan berorientasi pada penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang handal yang dimiliki perusahaan memberikan keuntungan tersendiri. Hal ini dapat terlihat apabila sumber daya manusia tersebut mampu melaksanakan berbagai tugas sesuai dengan *job description*. Semua sumber daya manusia wajib untuk mengembangkan potensinya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam

memonitor, memahami dan menganalisis karyawan secara tepat dan benar, mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi karyawan dan adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu, dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat memantau perubahan-perubahan karyawan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada PT. Telkom Pelaihari permasalahan pribadi yang dihadapi oleh masing-masing karyawan terkadang secara langsung berdampak pada sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan menjadi kurang ramah ditandai dengan kurangnya

senyuman yang diberikan atau malas memberikan salam kepada para pengunjung yang baru datang. Ataupun pelayanan yang kurang memuaskan akan mengurangi kepuasan pelanggan yang berujung pada komplain ataupun kritik pelanggan. Masalah lain yang timbul yaitu ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan cenderung lambat Karena mereka merasa sedang ada beban masalah dalam hidupnya, sehingga pelanggan jadi menunggu diberikannya pelayanan.

Atas dasar temuan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Pelaihari

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari?

### **Tujuan Penelitian Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari.
2. Mengetahui dan membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari

### **METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Tempat diadakannya penelitian adalah PT. Telkom Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, yang beralamat di Jl. Gagas Barata No. 58 Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Tujuannya adalah menentukan apakah generalisasi-generalisasi prediktif dari teori tertentu yang diselidiki kebenarannya. Jadi yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah pengolahan data yang didapatkan saat penelitian diolah menggunakan rumus atau perhitungan statistik.

## Populasi dan Sampel Penelitian

### 1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang PT. Telkom Pelaihari yang berjumlah 90 orang pelanggan.

### 2) Sampel

Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin ditemukan angka 73.4 dibulatkan menjadi 73, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 73 orang pelanggan.

## Teknik Analisis Data

### 1) Uji Validitas dan Reliabilitas

### 2) Uji Asumsi Klasik

### 3) Analisis Data/Estimasi Regresi

Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat dan sekaligus menentukan nilai ramalan atau dugaannya. Untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat/dependent (Y) digunakan model analisis regresi linier sederhana dengan model persamaan:

$$Y: a + bX$$

Y: Kualitas Pelayanan

a: Konstanta

b: Koefisien regresi

X: Kepuasan Pelanggan

### 4) Uji Hipotesis

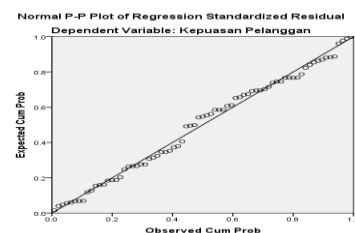
### 5) Koefisien Determinasi

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### 1). Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas dapat diketahui dari mendeteksi atau melihat langsung plot sebaran data uji statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan plot normal. Hasil ujinya dapat dilihat berikut ini:



Gambar 4.2 Uji Normalitas  
Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan pada out put histogram di atas dapat diketahui bahwa sebaran data yang ada merata kesemua daerah kurva normal yang berarti bahwa dalam penelitian ini

telah lolos salah satu uji asumsi klasik yaitu uji normalitas.

jika di bawah 0.05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

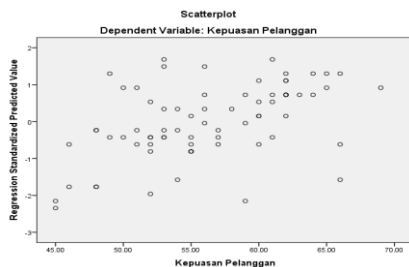
Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N		73	73
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	61.9315	56.2329
	Std. Deviation	5.63059	5.79396
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.098
	Positive	.059	.081
	Negative	-.118	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.009	.841
Asymp. Sig. (2-tailed)		.261	.480

Sumber: Data diolah 2021

## 2) Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heterokedastisitas biasa juga disebut uji homogenitas. Uji ini dapat juga dilihat dari plot datanya atau pada tabel *scatterplot* berikut untuk lebih jelasnya:



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Titik-titik variabel independen terhadap variabel dependen yang mengisi diagram scatterplot seperti tampak pada gambar di atas tidak

ditemukan adanya masalah heterokedastisitas

## Hasil Estimasi Regresi

Data yang telah diuji validitas dan reliabilitas dan dinyatakan valid dan reliabel langkah selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) diperoleh estimasi regresi. Berikut rangkuman hasil estimasi regresi linier sederhana.

Tabel 4.37 Hasil Estimasi Regresi Berganda

Variabel Terikat/Dependent	Variabel bebas/Independent	t <sub>hitung</sub>	Sig	Koefisien Regresi
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	4.793	0.000	0.550
Constant		: 26.434		
R Square		: 0.244		
T <sub>tabel</sub> signifikansi 5%		: 1.993		

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26.434 + 0.550 X$$

## Pengujian Hipotesis

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Pelaihari dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi regresi angka t<sub>hitung</sub> adalah 4.793 sedangkan nilai t<sub>tabel</sub> dengan tingkat signifikansi 5% adalah 1.993 (tabel distribusi t). Jika angka tersebut dibandingkan nampak jika

$t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4.793 > 1.993$  ( $0.000 < 0.05$ ). Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada taraf uji 5%, dengan demikian Hipotesis Nol ( $H_0$ ) secara keseluruhan ditolak, sebaliknya Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) secara keseluruhan diterima. Adapun hipotesis yang diajukan:

$H_0$  : Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari. DITOLAK

$H_a$  : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Pelaihari. DITERIMA

### Koefisien Determinasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen, dalam hal ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Telkom Pelaihari. Hasil perhitungan *adjusted R<sup>2</sup>* dapat dilihat pada *output* SPSS pada tabel model *summary*. Berikut untuk lebih jelasnya

Tabel 4.38 Adjusted R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 <sup>a</sup>	.244	.234	5.07143

Sumber: Dat diolah 2021

Berdasarkan pada tabel di atas pada kolom R Square ditemukan angka 0.244, yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT

Telkom sebesar 24.4% sedangkan sisanya 75.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26.434 + 0.550 X$$

Persamaan regresi berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a: Nilai constanta sebesar 26.434 menunjukkan jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan PT Telkom Pelaihari sebesar 26.434.
- b: Koefisien regresi sebesar 0.550 untuk variabel kualitas pelayanan adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel kualitas pelayanan dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan PT Telkom Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.550.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Pelaihari dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi

regresi angka  $t_{hitung}$  adalah 4.793 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% adalah 1.993 (tabel distribusi  $t$ ). Jika angka tersebut dibandingkan nampak jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4.793 > 1.993$  ( $0.000 < 0.05$ ).

### Penutup

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT Telkom terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4.793 > 1.993$  ( $0.000 < 0.05$ ).
2. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24.4%

### Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan  
Manajemen PT Telkom Pelaihari diharapkan agar meningkatkan

kualitas pelayanan karena hal ini terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, langkah yang dapat ditempuh seperti mengikutsertakan pegawai/karyawan dalam bimbingan dan pelatihan pelayanan.

2. Bagi Peneliti lain

Peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa agar menambah variabel lain yang sekiranya mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan

### DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, Hani, T. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE
- Hasibuan, S, P, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta