

ARTICEL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. SYIHAP PHONE BANJARBARU**

Email : basvia9@gmail.com



**DITULIS OLEH:
SELVIA
16.31.0764**

**PEBIMBING I:
Hj. Lamsah
068 805 034**

**PEMBIMBING II:
Hairul
1125096201**

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

2020

ABSTRAK

Selvia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru. Pembimbing I : Hj. Lamsah S.E, M.M, Pembimbing II Hairul, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru.

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 CV. Syihap Phone Banjarbaru sebagai data pendukung serta bahan kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang CV. Syihap Phone Banjarbaru yang berjumlah 90 orang pelanggan. Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin ditemukan angka 73.4 dibulatkan menjadi 73, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 73 orang pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi regresi angka t-hitung adalah 10.917 sedangkan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5% (73) adalah 1.993 (tabel distribusi t). Jika angka tersebut dibandingkan Nampak jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10.917 > 1.993$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru pada taraf uji 5%, dengan demikian Hipotesis Nol (H_0) secara keseluruhan ditolak, sebaliknya Hipotesis Alternatif (H_a) secara keseluruhan diterima. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS For Windows diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,627' artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru sebesar 62.7%, sedangkan sisanya 37.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Selvia. 2020. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the CV. Syihap Phone Banjarbaru. Advisor I: Hj. Lamsah S.E, M.M, Advisor II Hairul, SE, MM.

This study aims to determine and prove the effect of service quality on customer satisfaction on the CV. Syihap Phone Banjarbaru.

The data examined in this study were sourced from primary data that is direct data obtained from respondents through questionnaires / questionnaires and secondary data obtained from CV. Syihap Phone Banjarbaru as supporting data and library materials. The population in this study were all customers for 3 months who came to CV. Syihap Phone Banjarbaru, totaling 90 customers. Based on calculations using the Slovin formula, it was found that the number 73.4 was rounded up to 73, so the sample used in this study amounted to 73 customers.

Based on the results of research on the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the CV. Syihap Phone Banjarbaru can be known from the t test. Based on the tabulation data the estimated regression of the t-count number is 10,917 while the value of t table with a significance level of 5% (73) is 1,993 (t distribution table). If the number is compared it appears if t count is greater than t table, that is $10.917 > 1.993$. This means that service quality variables significantly influence customer satisfaction on the CV. Banjarbaru Phone Syihap at the 5% test level, thus the Zero Hypothesis (H_0) as a whole was rejected, whereas the Alternative Hypothesis (H_a) as a whole was accepted. Based on the results of calculations using the SPSS for Windows program, it is known that the coefficient of determination is 0.627, meaning that the ability of service quality

variables significantly influence customer satisfaction at CV. Banjarbaru Phone Syihap was 62.7%, while the remaining 37.3% was explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penelitian ini hanya memfokuskan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru, CV. Syihap Phone Banjarbaru merupakan counter hand phone yang melayani jual dan beli haphone yang telah mempunyai nama dan mempunyai jumlah konsumen yang cukup banyak. Jam kerja pada CV. Syihap Phone Banjarbaru dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 22.00. Bentuk pelayanannya ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru.

Berdasarkan pengamatan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, hal ini cukup beralasan karena konsumen menyatakan kurangnya keramahan dalam melayani sehingga kurangnya kenyamanan belanja, selain itu juga terdapat keluhan karena konsumen terlalu lama menunggu antrian saat berbelanja hal ini disebabkan oleh banyaknya pelanggan tidak disertai dengan pegawai yang banyak atau mencukupi

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Syihap Phone Banjarbaru

METODE

Sumber Data

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 CV. Syihap Phone Banjarbaru sebagai data pendukung serta bahan kepustakaan

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang CV. Syihap Phone Banjarbaru yang berjumlah 90 orang pelanggan.

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

- 4) Uji Hipotesis
- 5) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan koefisien determinasi *R Square* (R^2) untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

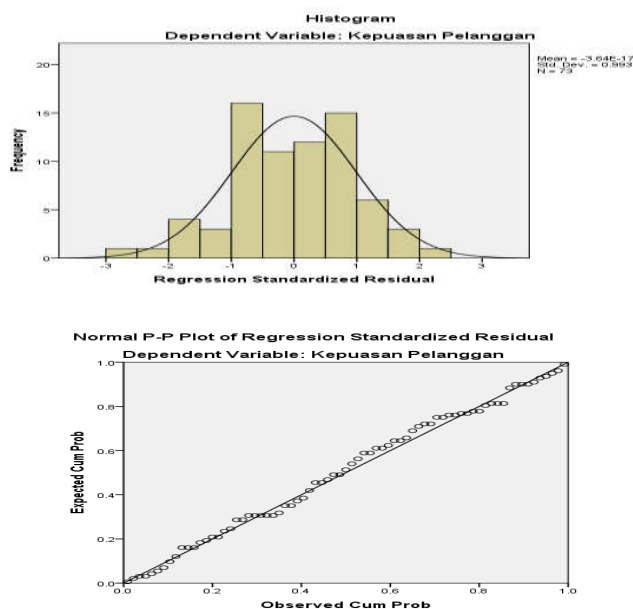
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Agar suatu persamaan tersebut dapat dikategorikan memenuhi kaidah BLUE, maka data yang digunakan harus memenuhi beberapa asumsi yang sering dikenal dengan istilah Uji Asumsi Klasik

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:



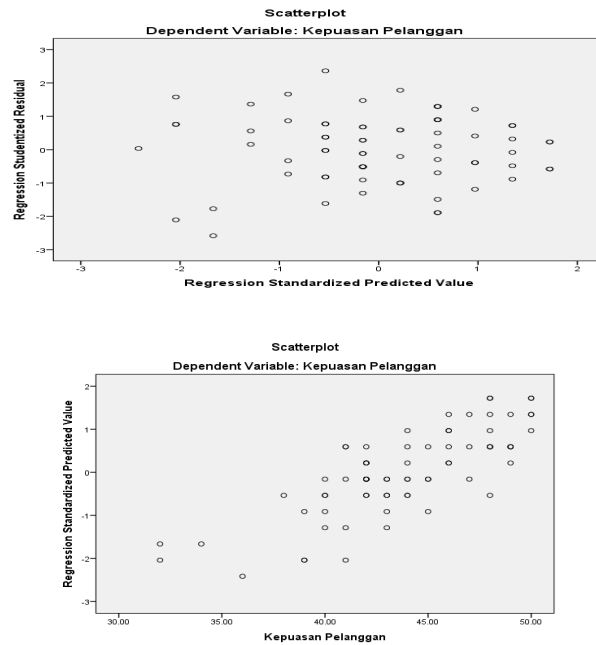
Gambar 4.2 Hasil P-Plot

Grafik histogram ini menggambarkan distribusi frekuensi dari kinerja, dengan melihat grafik di atas diketahui distribusi frekuensi dari kepuasan pelanggan CV. Syihap Phone Banjarbaru disekitar garis kurva normal. Berdasarkan pada out put histogram tersebut 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. Dari gambar di atas dapat diketahui jika titik-titik distribusi berada di sekitar garis lurus diagonal maka distribusi frekuensi terdistribusi secara normal.

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*. Kriteria ujinya sebagai berikut:

- (1.1) Bila titik-titik pada *scatterplot* tersebar pada angka nol, maka model regresi ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas.
- (1.2) Bila titik-titik pada *scatterplot* tidak tersebar pada angka nol, tetapi memiliki pola tertentu seperti gelombang, melebar dan kemudian menyempit atau memiliki pola mendatar yang dapat ditarik satu garis lurus, maka model regresi seperti ini terdapat heterokedastisitas.



Gambar 4.3 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 dari variabel pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan yang telah valid dan reliabel kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 For Windows dan diperoleh hasil estimasi regresi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Estimasi Regresi Linier Sederhana

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Koefisien Regresi
Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	1.229
Constanta	: 6.427	
Koefisien Determinasi	: 0.627	
T _{hitung}	: 10.917	
t _{tabel (73) 5%}	: 1.993	

Sumber: Hasil estimasi regresi 2020

Berdasarkan pengolahan dan analisis data dengan menggunakan program SPSS for windows dapat diketahui persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 6.427 + 1.229 X$$

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi regresi angka t-hitung adalah 10.917 sedangkan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5% (73) adalah 1.993 (tabel distribusi t).

Jika angka tersebut dibandingkan Nampak jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10.917 > 1.993$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru pada taraf uji 5%, dengan demikian Hipotesis Nol (Ho) secara keseluruhan ditolak, sebaliknya Hipotesis Alternatif (Ha) secara keseluruhan diterima.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi variabel dependent) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi independent) sebesar 0,627` artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru sebesar 62.7%, sedangkan sisanya 37.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi regresi angka t-hitung adalah 10.917 sedangkan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5% (73) adalah 1.993 (tabel distribusi t).

Jika angka tersebut dibandingkan Nampak jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10.917 > 1.993$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru pada taraf uji 5%, dengan demikian Hipotesis Nol (Ho) secara keseluruhan ditolak, sebaliknya Hipotesis Alternatif (Ha) secara keseluruhan diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS For Windows diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,627` artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada CV. Syihap Phone Banjarbaru sebesar 62.7%, sedangkan sisanya 37.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut:
Bagi Pihak CV. Syihap Phone Banjarbaru

Manajemen harus meningkatkan kinerja karyawan, misalkan memberikan masukan dan evaluasi pada karyawan yang dianggap belum profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kinerja karyawan tersebut dapat meningkat dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen.

Bagi Peneliti yang akan datang

Peneliti yang akan datang yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu referensi agar hasil penelitian semakin akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdur Rohman. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir TM Citayam Jakarta*
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gunawan, Ali, Muhammad. 2013. *Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Handoko, Hani, T. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE
- Hasibuan, S, P, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. LaksBang
- Panggabean, Mutiara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Riani, Laksmi, Asri. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2012. *Statistika Probabilitas Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sunardi. 2012. *Bisnis Pengantar Konsep Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Konsep, Kasus dan Psikologi Bisnis*. Yogyakarta: CA
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Internet

- Tri Ulfa Wardani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*