

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENTAL FRAME CAMERA

ABSTRAK

Muhammad Nasrudin¹, Muthia Harnida², Risnawati³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 17.31.0638

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1105036601

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 0006047001

Email :

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadapkepuasan pelanggan di Rental Frame Kamera, (2) Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadapkepuasan pelanggan di Rental Frame Kamera. (3) Untuk menganalisis pengaruh jaminan(*assurance*) terhadapkepuasanpelanggan di Rental Frame Kamera. (4) Untuk menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasanpelanggan di Rental Frame Kamera (5) Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasanpelanggan di Rental Frame Kamera.

Rancanganpenelitianiniadalahpenelitikuantitatif dan merupakanpenelitianangket. Populasipenelitianiniadalahseluruhkonsumen di Frame Kamera dan sampelsebesar 30 respondendenganalisis data Uji Validitas dan Uji RealibilitasRealibilitas.

Hasil peneliti menunjukkan menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di frame kamera sebesar 0 % dan bukti langsung sebesar 2 %. Sedangkan variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan sebesar 2,5%, variable jaminan tidak berpengaruh signifikan sebesar 37,2% dan empati sebesar 38,3%.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rental Frame Kamera.

ABSTRACT

This study aims to examine: (1) To analyze the effect of reliability on customer satisfaction in Camera Frame Rental, (2) To analyze the effect of responsiveness on customer satisfaction at Camera Frame Rental. (3) To analyze the effect of assurance on customer satisfaction in Camera Frame Rental. (4) To analyze the effect of empathy (empathy) on customer satisfaction in Camera Frame Rental (5) To analyze the effect of physical evidence (tangible) on customer satisfaction at Camera Frame Rental.

This research design is a quantitative research and is a questionnaire research. The population of this study is all consumers in the Camera Frame and a sample of 30 respondents with data analysis of Validity Test and Reliability Test.

The results showed that the reliability variable had a significant effect on customer satisfaction in the camera frame by 0% and direct evidence by 2%. While the responsiveness variable has no significant effect at 2.5%, the guarantee variable has no significant effect at 37.2% and empathy is 38.3%.

Keywords: Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Camera Frame Rental.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan (*Sulaksana, 2017*).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing, kualitas pelayan juga meliputi variabel reliability (keandalan), resposiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), tangible (bukti langsung). Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan

membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya(*Dianto, 2013*). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat diberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya(*Rohman, 2017*). Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian dengan memberikand

pelayanan yang baik pada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang (Apriansyah, 2018). Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak.

Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu dapat mengakibatkan laba perusahaan menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009).

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan (Rangkutti, 2013). Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan (Kotler, 2003). Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya, beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian pelanggan merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus

menyampaikan keluhan itu dan mereka berhenti membeli (Kotler dan Keller, 2009).

Rental Frame Kamera merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa penyewaan kamera beserta alat-alat pendukung lainnya.

Rental Frame Kamera memiliki visi dan misi menjadi sebuah perusahaan yang dapat membantu para pelaku industri kreatif untuk terus meningkatkan kualitasnya melalui peralatan foto dan video yang lebih berkualitas.

Rental Frame Kamera dapat dikatakan sebagai pioner usaha penyewaan alat-alat kamera yang terdapat di kota Banjarmasin khususnya untuk fotografer. Rental Frame Kamera selalunya meningkatkan mutu dan

kinerja melalui perbaikan secara berkala dan dalam rangka memenuhi tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan dengan judul "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi Gojek*" pada tahun 2017. Di Medan Sumatera Utara diperoleh hasil bahwa pada uji hipotesis tangible, responsiveness, assurance, empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi uji hipotesis reliability berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Wardani, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Riduwan (2010) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk

memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini penulis akan menjelaskan hasil dari data yang telah diolah. Berdasarkan uji validitas semua soal dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan berdasarkan pada nilai r hitung $>$ r tabel. Hasil uji reliabilitas dari semua soal diperoleh reliabilitas $>$ 0,6, maka dengan ini semua soal kuisisioner dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji Regresi dapat diketahui bahwa determinasi (R^2) 0,639 menunjukkan bahwa variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 63%.

Uji t atau uji parsial yang dilakukan pada masing-masing variabel menunjukkan nilai t hitung variabel keandalan $<$ t tabel, ini menunjukkan bahwa keandalan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan, sedangkan nilai t hitung variabel daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung $>$ t tabel hal ini menunjukkan daya tanggap jaminan, empati dan bukti langsung secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapat hasil bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dapat dijelaskan sebesar 74% sisanya 26% dijelaskan oleh variabel lain.

1 Variabel Variabel keandalan sebesar 4,385 berarti $4,385 >$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,000, diperoleh hasil sebesar 0%.

2 Variabel daya tanggap sebesar -1,246 berarti $-1,246 <$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,225, diperoleh hasil sebesar 2,5%.

3. Variabel jaminan sebesar 0,909 berarti $0,909 <$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,372, diperoleh hasil sebesar 37,2%.

4. Variabel empati sebesar 0,889 berarti $0,889 <$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,383, diperoleh hasil sebesar 38,3%.

5. Variabel bukti sebesar 2,493 berarti $2,493 >$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,020, diperoleh hasil sebesar 2%.

PENUTUP

1. Dari data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung variabel keandalan sebesar 4,385 berarti $4,385 >$ t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,000 dan nilai t hitung bukti langsung sebesar 2,493 berarti

2,493 > t tabel 2,048 dengan signifikansi 0,020 menunjukkan bahwa variabel keandalan dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan hasil uji regresi variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, berpengaruh sebesar 63% terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Apriansyah, Roky. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Prioritas Rengat”*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2018.

Aryani, Dwi., Febrina Rosinta. *“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010

Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor *Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension. Journal of Marketing*. 1992 Vol.56.

Dianto, Indra Wahyu. *“Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta.”* Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2013

Febriani, Rezki. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam).”* Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Undip. 2013

Jayanti, Imey Putri. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang”*. Palembang : Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2015.

- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Marketing Management Thirteenth Edition*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2009
- Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga. 2003
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building. 2013
- Rohman, Abdur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam." Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017
- Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013
- Sulaksana, Wildan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta". Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Media Kencana Persada., 2011
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014
- Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press.2001
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.2004
- Wardani, TriaUlfa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek".Sumatera :SkripsiSarjana, FakultasEkonomi dan Bisnis Islam. 2017
- Apriansyah,Roky. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat", Jurnal Manajemen danBisnis,2018.
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta."Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor*Measuring Service Quality; A Reexamination and Extention. Journal of Marketing*. 1992 Vol.56.
- Dianto, Indra Wahyu .*"Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta."* Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.2013
- Febriani, Rezki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)." Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Undip.2013
- Jayanti, Imey Putri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang".Palembang :SkripsiSarjana, FakultasEkonomi dan Bisnis. 2015.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Marketing Management Thirteenth Edition*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2009

Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga. 2003

Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building. 2013

Rohman, Abdur. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam.*" Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. 2017

Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013

Sulaksana, Wildan. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta*". Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Media Kencana Persada., 2011

Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014

Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press. 2001

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004

Wardani, TriaUlfa. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*". Sumatera :SkripsiSarjana, FakultasEkonomi dan Bisnis Islam. 2017

