

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai

Maria Magdalena Riyanti ^{1*)} ; Yusram Adi ²⁾ ; Amiruddin ³⁾

^{1,2,3)} Manajemen, STIM-LPI Makassar

mmagdalenariyanti@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai. Sampel penelitian ini ditentukan dengan teknik jenuh yaitu sebanyak 30 orang. Uji coba kuesioner terdiri dari uji Validitas, uji Reabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha, uji Asumsi Klasik meliputi uji Normalitas dan uji t (Parsial). Teknik Analisis Data dalam penelitian ini hanya menggunakan metode Analisa Regresi Linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi R Square 0,646. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung ($7.154 > 1.701$) dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. Kerta Gaya Pusaka.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Ruteng Branch, Manggarai Regency. The population in this study consists of the consumers of PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Ruteng Branch, Manggarai Regency. The sample for this study was determined using a saturated sampling technique, with a total of 30 respondents. The questionnaire was tested through validity and reliability tests using Cronbach's Alpha, classical assumption tests including normality and t-tests (partial). The data analysis technique used in this study was simple linear regression analysis. The results of the study show that service quality has a positive effect on customer satisfaction, as evidenced by the R-Square coefficient of determination value of 0.646. Service quality positively affects customer satisfaction, as proven by the t-value ($7.154 > 1.701$) and a significance level of $0.001 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Kerta Gaya Pusaka.

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi, produk dan jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antara produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan rasa puas pada pelanggan. PT. Kerta Gaya Pusaka merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penitipan barang, dimana bidang usahanya adalah jasa titipan barang via udara (courier), via laut (cargo) dan jasa titipan barang via darat. Ciri-ciri dari barang yang dikirim lewat jasa titipan PT. Kerta Gaya Pusaka biasanya perlu cepat sampai, setiap waktu dapat dilayani, barangnya tidak terlalu besar (antara 100 gr sampai 20 kg), jelas penerimanya (tanggal, jam, oleh siapa), dan terutama sekali adalah layanan yang memungkinkan untuk cepat dimintakan pertanggungjawaban bila terjadi suatu masalah atau ketidaksesuaian dengan barang kiriman.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis melakukan penelitian terhadap variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Cabang Ruteng Manggarai". Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut, "Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) Cabang Ruteng Kabupaten Manggarai?"

Kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Membangun sebuah bisnis dengan jangka panjang untuk memberikan keuntungan dan keberhasilan merupakan suatu hal yang diharapkan para pengusaha. Namun ada beberapa faktor pendukung penting seperti modal, karyawan dengan skill terbaik dan tentunya tak lepas dari konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik masih jarang dilakukan oleh perusahaan, padahal jika perusahaan berorientasi pada kualitas pelayanan maka dapat berdampak baik pada perusahaan itu sendiri. Dahulu kualitas pelayanan dibuat atas dasar standar dari perusahaan, akan tetapi sekarang kualitas pelayanan telah berubah dan mengikuti kriteria dari konsumen.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2. Metode Penelitian

Adapun perusahaan yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan penelitian skripsi ini adalah PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) cabang Ruteng Kabupaten Manggarai. dengan jenis produk jasa pengiriman barang Ekspedisi. PT.Kerta Gaya Pusaka Cab.Ruteng (KGP) berlokasi di Watu, Langke Rembong, Ruteng Manggarai, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut Sugiyono (2019), analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Ruteng, Kabupaten Manggarai.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.215	3.283		1.893
	KUALITAS LAYANAN	.678	.095	.804	7.154

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber data diolah SPSS V.28

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang diungkapkan oleh Fachmi et al. (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks asuransi jiwa, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Demikian pula, Dewi, Fachmi, dan Ilyas (2023) dalam penelitian mereka pada sektor e-commerce di Makassar mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dengan nilai t-hitung sebesar 7,154, yang lebih besar daripada nilai t-tabel. Hasil ini mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Marlius (2023), di mana mereka menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari. Penelitian mereka menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keandalan dan ketanggapan dalam pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan nilai R Square sebesar 0,646, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 64,6%. Sisanya, yaitu 35,4%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Fachmi dan Setiawan (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Mereka juga menekankan pentingnya menjaga standar pelayanan yang konsisten untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa pengiriman PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Ruteng Manggarai. Peningkatan kualitas pelayanan di berbagai aspek, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian, akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas pelanggan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Ruteng Manggarai. Oleh karena itu, PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Ruteng Manggarai perlu lebih memperhatikan aspek-aspek utama dalam pelayanan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy). Faktor-faktor ini terbukti secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu menyadari bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam membangun loyalitas,

yang pada gilirannya akan memengaruhi kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Referensi

- Dewi, A. R. S., Fachmi, M., & Ilyas, G. B. (2023, May). Increasing Customer Satisfaction and Loyalty in E-Commerce: A Case Study of Costumer Tokopedia in Makassar City. In 7th International Conference on Accounting, Management and Economics (ICAME-7 2022) (pp. 723-729). Atlantis Press.
- Fachmi, M., & Setiawan, I. P. (2020). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa. CV. Pustaka Learning Center.
- Fachmi, M., Modding, B., Kamase, J., & Damis, H. (2020). The mediating role of satisfaction: Life insurance customers' perspective (service quality, trust and image toward loyalty). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6), 156-170.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal pundi*, 7(1), 53-62.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung (Cetakan II).CV Alfabeta



Published by Journal of Applied Management and Business Research | This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License. Copyright @2024 by the Author(s).