

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Tiket Garuda di PT.Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016)**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' SATISFACTION  
(Case Study on Garuda Airlines Ticket at PT. PT.Totogasono Sekawan Samarinda in 2016)**

**Idham Cholid**

Dosen Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

*ABSTRAC*

The aim to determine the effect of product Quality of Service on customer satisfaction at PT. Totogasono Sekawan Samarinda. Companies in running their business must apply Quality of Services, where Quality of service is one type of competitive advantage that can be owned by the company. Because of the suspected application of Service Quality is very influential on customer satisfaction of a company. This research was conducted by conducting research on Quality of service policy at PT. Totogasono Sekawan Samarinda. The method used is simple regression method and correlation coefficient and t test to see the influence and relationship of Quality of Service to customer satisfaction. The results showed that Quality Service has a strong relationship to customer satisfaction in PT. Totogasono Sekawan Samarinda. This is evidenced from the results obtained in testing the hypothesis where the value of t count = 6,251 > from ttable = 2,021 at  $\alpha = 0.05$  or 5% and the correlation coefficient of 0,710 and the value of coefficient of determination = 86.3%, then the regression equation simple obtained is  $y = 0,600$  sampai dengan  $0,800 x$ . It means that every decrease of product differentiation as 1% in PT. Totogasono Sekawan Samarinda will increase consumer satisfaction equal to 0,800%. It was concluded that the key to success of PT. Totogasono Sekawan Samarinda in reaching and serving the market should apply the concept of product differentiation that can increase customer satisfaction and continue to be a successful company and can win the competition.

Keywords : *Quality of Service, ustomer Satisfaction*

**LATAR BELAKANG**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan aplikasi pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan adalah pengalaman yang didasarkan pada pengalaman tentang penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai sejauh mana ekspektasinya terhadap produk maupun jasa yang dapat diwujudkan. Penilaian tersebut didasarkan pada evaluasi dan persepsi pelanggan yang berkaitan dengan pengalaman pembelian atau value yang dimilikinya yang memfasilitasi pencapaian tujuan pelanggan.

PT.Totogasono Sekawan Samarinda yang menjadi objek penelitian ini, Perusahaan yang bergerak di bidang jasa penjualan tiket pesawat ini juga sangat memahami akan perkembangan zaman terutama pasa sektor jasa. Travel agent ini melayani reservasi tiket berbagai maskapai penerbangan, baik domestik maupun international. Maskapai domestik

seperti seperti Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Sriwijaya Air, Susi Air, Trigana, Kalstar dan lain-lain. Sedangkan untuk maskapai internasional seperti Singapore Airlines, Silk Air, Malaysia airlines, Qantas, Air Asia, Japan Airlines, Luthansa, Emirates, dan lain-lain, kesemua maskapai tersebut akan melayani tujuan penumpang dari berbagai belahan dunia. Pt.Totogasono Sekawan juga melayani untuk jasa Tour baik domestik maupun Internasional, jasa pengurusan visa dan passport. Travel Agent ini memberikan layanan pemesanan tiket yang maksimal dengan berkunjung ke kantonya langsung ataupun melalui berbagai alat komunikasi seperti telepon, telepon seluler, email, yahoo messenger dan lain-lain, maupun melalui SMS (short message service). Selain itu, Pt.Totogasono Sekawan Samarinda juga memberikan kemudahan dalam hal pembayaran seperti menyediakan rekening perusahaan untuk pembayaran lewat transfer, sehingga pelanggan tidak harus datang ke kantor. Lokasi kantor terletak di kawasan bisnis Jl.Abul Hasan no.41 Samarinda.

Untuk penelitian ini, penulis hanya fokus pada pelanggan tiket garuda Indonesia saja. Berikut disajikan data penjualan tiket garuda Indonesia di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2012 seperti tabel berikut :

### **Rumusan Masalah**

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :  
Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tiket Garuda di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016.

### **Tujuan penelitian**

untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tiket garuda di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2006), terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

1. Transcendental approach
2. Product-based approach
3. User-based approach
4. Manufacturing-based approach
5. Value-based approach

Menurut Vincent Gaspersz, pada dasarnya performansi kualitas dapat ditentukan dan diukur berdasarkan karakteristik kualitas yang terdiri dari beberapa sifat atau dimensi berikut :

- a. Fisik : panjang, berat, diameter, tegangan, kekentalan, dan lain-lain.
- b. Sensory (berkaitan dengan panca indra) : rasa, penampilan, warna, bentuk, model dan lain-lain.
- c. Orientasi Waktu : kehandalan (reliability), kemampuan pelayanan (service ability), kemudahan pemeliharaan (maintain ability), ketepatan waktu penyerahan produk, dan lain-lain.
- d. Orientasi biaya : berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh konsumen.(Vincent Garpersz, 1998:5).

### **Kepuasan Pelanggan**

Bearden dan Teel (1992) dalam Nanang Tasunar (2006) mengatakan bahwa kepuasan konsumen harus mendapat perhatian utama dan kepuasan konsumen penting bagi pemasar mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian tiga dimensi, yaitu :

1. Perasaan puas dengan layanan yang didapatkan.
2. Merekomendasikan kepada orang lain .
3. Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **B. Rincian Data Yang Diperlukan.**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini, terutama agar dapat melakukan analisis dan pembahasan dalam rangka untuk mengetahui jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka yang diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Data gambaran umum lokasi penelitian.
2. Data kualitas pelayanan dalam menggunakan tiket garuda pada Pt.Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2012
3. Data tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda pada Pt.Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2012

### **C. Penentuan Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan tiket garuda di PT Totogasono Sekawan Samarinda pada bulan agustus tahun 2012 yang berjumlah 400 orang.

#### **2. Sampel**

Sehubungan dengan pendapat tersebut diatas, maka dalam penelitian ini penulis bermaksud mengambil sampel sebanyak 10% dari populasi yang berjumlah 400. Maka sampel yang akan di teliti sebanyak 40 orang.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Studi pustaka, Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal-jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.
2. Field Work Researh, penulis mengadakan penelitian langsung di lapangan terhadap objek penelitian, dimana dalam tahap ini di pergunakan teknik-teknik sebagai berikut :
  - a. Observasi, dengan teknik ini penulis mengadakan pengamatan dan berusaha mengetahui serta mengumpulkan data yang ada hubungannya dengan penulisan ini.
  - b. Wawancara, yaitu Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan langsung kepada responden.
  - c. Angket/kuisioner yaitu dengan daftar pertanyaan atau pernyataan yang terstruktur dan diperlukan kepada peneliti dengan maksud mengumpulkan data tertentu. Angket penelitian ini menggunakan skala Likert yang ada bersifat positif terhadap masalah yang diteliti, ada pula yang bersifat negative terhadap masalah.

### **E. Teknik Analisis Data dan Pengajuan Hipotesis.**

Untuk menguji hubungan dan sekaligus membuktikan hipotesis yang telah diajukan maka kembali penulis mengujinya dengan menggunakan rumus t-test sebagai berikut :

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

Dimana :

r = Nilai korelasi

n = Jumlah Sampel

r<sup>2</sup> = Nilai korelasi yang dikuadratkan

- a. Kalau  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y.
- b. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka tidak terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y

Apabila  $t\text{-hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $t\text{-tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% dan dengan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ), maka hipotesis nihil ditolak dan sebaliknya apabila  $t\text{-hitung}$  lebih kecil dari  $t\text{-tabel}$  maka hipotesis nihil diterima.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Data**

Dari data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Pt.Totogasono Sekawan Samarinda dan jika dikaitkan dengan penjelasan atau analisis pada bab sebelumnya antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan, maka selanjutnya di masukkan dalam tabel kerja perhitungan korelasi product moment seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Dari hasil analisis dengan menggunakan uji t-test diperoleh nilai  $t\text{-hitung}$  sebesar 6,251 dan nilai  $t\text{-hitung}$  ini akan diinterpretasi dengan nilai  $t\text{-tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%, untuk jumlah  $n = 40$  didapatkan nilai  $t\text{-tabel}$  sebesar 2,021 maka  $t\text{-hitung}$  lebih besar dari pada  $t\text{-tabel}$  ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ) berarti hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima.

Dengan demikian alternatif yang penulis ajukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket Garuda pada Pt.Totogasono Sekawan Samarinda diterima.

### **B. Pembahasan**

Dari hasil perhitungan uji statistik dengan menggunakan korelasi *product moment* hasil perhitungan koefisien  $r$  sebesar 0,710, hasil tersebut berada diantara 0,600 sampai dengan 0,800 dalam kategori hubungan yang cukup, dalam hal ini bahwa pelayanan memberikan pengaruh yang cukup terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebab dengan pelayanan yang berkualitas akan menyebabkan pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang seharusnya dan mereka akan merasa puas atas apa yang perusahaan berikan.

Selanjutnya untuk menguji tingkat keeratan hubungan dan signifikansi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket Garuda Pada PT.Totogasono Sekawan Samarinda, dari hasil perhitungan t-test diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,215. Penulis menggunakan taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% pada tabel uji-test untuk jumlah  $n = 40$  didapatkan nilai t-tabel = 2,021.

Jadi setelah melihat hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel ( $6,251 > 2,021$ ) pada taraf kepercayaan 95% atau alfa 0,005. Dengan demikian hipotesis yang penulis kemukakan terdahulu yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket Garuda di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda di terima, maka hipotesis nihil atau  $H_0$  di tolak.

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian pada Pt.Totogasono Sekawan Samarinda sebanyak 40 orang responden untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket Garuda, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat di tarik, yaitu :

1. Kualitas pelayanan adalah segala usaha yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan untuk menerima manfaat yang lebih atas barang atau jasa yang mereka beli.
2. Tingkat kepuasan konsumen adalah terpenuhinya segala keinginan yang diharapkan dalam rangka untuk menerima manfaat atas apa yang sudah dikeluarkan.
3. Dari hasil analisis data dan uji statistik menggunakan korelasi product moment didapat hasil perhitungan koefisien r sebesar 0,710, hasil tersebut berada di antara 0,600 sampai dengan 0,800 dalam kategori hubungan yang cukup.
4. Selanjutnya untuk menguji tingkat keeratan hubungan dan signifikansi dari hasil perhitungan t-test diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,215. Setelah di bandingkan dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% pada tabel uji t-test untuk jumlah  $n = 40$ , didapatkan nilai t-tabel = 2,021
5. Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket

garuda di PT.Totogasono Sekawan Samarinda di terima, dan hipotesis nihil atau  $H_0$  di tolak.

## **B. Saran-Saran.**

Dengan adanya hasil penelitian ini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2012, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan Pt.Totogasono Sekawan samarinda agar dapat meningkatkan dan terus mengembangkan lagi usahanya agar kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan tiket pesawat dengan pelayanan yang berkuatas bisa terpenuhi.
2. Kepada para karyawan terutama bagian reservasi dan ticketing yang menjadi ujung tombak perusahaan untuk dapat lagi meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pelanggan merasa nyaman atas layanan yang di berikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Basu, Swastha (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Cetakan Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Boyd, Harperiw Walker O. C. and Lurneche, Jean. Chide (2000), *Manajemen Pemasaran ; Suatu pendekatan Strategi dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip (2002), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, PT. Prebalindo, Jakarta.
- Lamb. Hair. Mc. Donald, 2000.*Marketing Management*. Erlangga. Jakarta.
- Marius P. Angipora (2002), *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Raja Larafindo Persada. Jakarta.
- Ma'arif Syamsul M. dan Tanjung, Hendri (2003), *Manajemen Operasi*, Grasindo, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (2001). *Prinsip-prinsip Total Quality Serviem* Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.