

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya)

**Aldi Nurcahyadi Ramdhan<sup>1</sup>, H. Cece Rakhmat<sup>2</sup>, Suci Putri Lestari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Perjuangan Tasikmalaya  
Email korespondensi: aldinurcahyadi22@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan survey. Sampel yang diteliti sebanyak 50 responden. Analisis data dalam penelitian adalah regresi linier sederhana, analisis dengan menggunakan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya.

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

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the Cita Poultry Shop broiler company Tasikmalaya. This research method is a descriptive analytic method with a survey approach. The sample studied was 50 respondents. Data analysis in the study was simple linear regression, analysis using SPSS software version 25. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Cita Poultry Shop broiler company Tasikmalaya.*

**Key Words:** Service Quality, Consumer satisfaction.

### PENDAHULUAN

Tingginya tingkat persaingan khususnya di dunia perdagangan dialami oleh Perusahaan Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya. Perusahaan Cita *Poultry Shop* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak menjadi distributor ayam pedaging yang berada di kota tasikmalaya yang mana merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Perusahaan Cita *Poultry Shop* saat ini menghadapi beberapa masalah mengenai pendapatan penjualan yang cenderung sedang menurun, dimana salah satu penyebabnya yaitu pelanggan Cita *Poultry Shop* saat mengalami penurunan dalam intensitas pembeliannya dan tidak sedikit pelanggan yang mulai

beralih ke perusahaan pesaing, sehingga berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

Dalam menghadapi masalah tersebut perusahaan Cita *Poultry Shop* harus mampu menciptakan strategi yang jitu agar mampu bertahan dan unggul dalam persaingan. Walaupun banyak pesaingnya Cita *Poultry Shop* sudah memiliki pelanggan yang cukup banyak salah satunya di kota Tasikmalaya, Kabupaten Tasikmalaya, Garut, dan Malangbong. Ada pun data pelanggan Perusahaan Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya di tahun 2015-2018

Tabel 1. Data Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan
2015	55
2016	53

2017	50
2018	50

Sumber : Perusahaan Cita *Poultry Shop*

Melihat dari hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan perusahaan Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya di tahun 2015-2018 mengalami penurunan, meskipun penurunan tidak signifikan tetapi berpengaruh pada penjualan dan pendapatan perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat penjualan salah satunya adalah menurunnya tingkat kepuasan dari para pelanggan

Perusahaan harus mempunyai kemampuan untuk mengenali kebutuhan pelanggan serta mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggan agar mereka dapat memperoleh kepuasan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Abdur Rohman (2017) dalam Jurnal Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mr. Montir Citayam, dalam hal ini kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, jika kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan dibawah tingkat yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hal tersebut biasanya terjadi pada perusahaan yang sudah mapan, dimana semua berjalan seolah – olah tidak ada permasalahan yang berarti. Dengan kondisi seperti ini maka sebuah perusahaan akan sulit untuk meningkatkan dalam hal produktivitas yang pada akhirnya akan sulit mencapai kepuasan pelanggan. Untuk itu disetiap perusahaan diharuskan untuk membangun sistem kualitas yang

modern dengan demikian kualitas dari semua faktor akan mengalami perbaikan secara terus menerus dan pada akhirnya akan meningkatkan profit perusahaan.

Dari latar belakang yang telah diuraikan betapa penting kepuasan pelanggan dalam menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan dengan upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka dari itu perlu dilakukannya suatu penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya”**.

#### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita *PoultryShop* Tasikmalaya.
2. Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita *PoultryShop* Tasikmalaya.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita *PoultryShop* Tasikmalaya.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157), mengemukakan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan, pelanggan

tertarik untuk membeli suatu produk karena kualitas pelayanan yang baik.

Konsep kualitas Pelayanan pada umumnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas mengenai suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel dalam Panjie Kasizi (2015:9) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2015), sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)  
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
2. Jaminan (*Assurance*)  
Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
3. Bukti Fisik (*Tangible*)  
Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.
4. Empati (*Empathy*)  
Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan

untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

#### 5. Kehandalan (Reliability)

Berkaitan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

### Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Armstrong (2010:80) kepuasan konsumen adalah Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesamaan terhadap hasil kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan survey.

#### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah seluruh pelanggan pada perusahaan Cita Poultry Shop yang berjumlah 50 pelanggan dari data pelanggan Cita *poultry shop* tahun 2018.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* atau *judgment sampling*, yaitu mengambil sejumlah pelanggan yang memenuhi kriteria-kriteria (*purposive*) tertentu untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2016:81). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yang didalamnya *Interview* (wawancara) dan Kuesioner (data pertanyaan

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

### Alat Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data sbb :

#### 1. Persamaan Regresi Sederhana

Merupakan alat analisis untuk mengukur keadaan variabel dependen bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dengan model persamaan sebagai berikut (Sugiono, 2016:188).

#### 2. Analisis Korelasi

Analisis yang digunakan untuk mengetahui arah dan kuat nya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 3. Analisis Koefisien Determinasi

Merupakan pengkuadratan dari nilai korelasi ( $r^2$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam persentase

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop*

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 1837. Untuk keseluruhan nilai instrument mengenai kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik yang berarti bahwa pelanggan setuju dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya.

#### Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop*

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 1731. Untuk keseluruhan nilai instrument mengenai kualitas pelayanan termasuk

dalam kategori baik yang berarti bahwa pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan program SPSS Versi 25 diperoleh persamaan regresi berikut:

Nilai koefisien korelasi ( $r$ ) dari hasil perhitungan diperoleh nilai sebesar 0.421 yang menunjukkan keeratan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sedang.

Sedangkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $K_d$ ) yaitu sebesar 0.178 atau 17.8%. Sedangkan faktor lainnya sebesar 82.2% merupakan pengaruh yang tidak diteliti, seperti Kualitas Produk, Harga, Biaya, dan Emosional.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya dilihat dengan membandingkan nilai  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ . Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 3,220$  dan  $t_{tabel} = 2,012$  maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau  $3,220 > 2,012$  bisa juga dilihat dari nilai Sig. sebesar 0,002 hasil perhitungan spss versi 25 yang lebih kecil dari 0,05 (nilai  $\alpha = 5\%$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan, yang mana kualitas pelayanan yang baik dapat

- menumbuhkan kepuasan lebih terhadap para pelanggan perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya, dalam hal ini perusahaan selalu menjaga kualitas pelayanan agar tetap baik dimata para pelanggannya, Untuk keseluruhan nilai instrument mengenai kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa pelanggan setuju dan puasa dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya.
2. Kepuasan pelanggan dalam perusahaan ayam pedaging Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya masuk dalam kategori sudah baik artinya pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
  3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rendah, namun tidak bisa dipandang sebelah mata karena terbukti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cita *Poultry Shop* Tasikmalaya.
- Kottler, Philip & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid 1. Jakarta: PT indeks
- Lovelock, Christopher H & lauren k wright, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terjemahan Agus Widiatoro. Jakarta: PT Indeks
- Panjie Kasizi, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Provider Tri Bandung*. Skripsi. Bandung. Universitas Widyatama. <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/4647.pdf> diakses pada 25 Maret 2019
- Ririn Tri ratnasari, Mastuti, 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. bogor : Gaila Indonesia
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. edisi kedua, cetakan ke tujuh. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan menyelesaikan pelaksanaan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rohman, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel MR. Montir Citayam*. Skripsi. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36006/1/ABDUR%20ROHMAN%20-%20FITK.pdf> diakses pada 20 Maret 2019
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara