

## **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja Indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri**

**Heru Sutapa**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri

herusoet@gmail.com

### **Abstract**

*Quality of service to the satisfaction of prospective Indonesian workers at PT. Tri Ganda Swajaya Kediri, is seen from the following matters: physical evidence (tangibles), reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), and empathy (emphaty). Of the five variables there is only one variable, namely the variable X2 ( Reability) that does not significantly influence the satisfaction of prospective Indonesian workers in the company. While the other four variables such as physical evidence (tangibles), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), and empathy (emphaty) have a significant effect. The method used in collecting data with questionnaires to prospective workers. The results are based in the t test (partial) as well as the F test (simultaneous) conducted with the help of SPSS software. For the resulting regression equation is  $Y' = - 4.171 + 0.350X1 - 0.175X2 + 0.349X3 + 0.198X4 + 0.758X5$ .*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon tenaga kerja Indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri dilihat dari hal-hal berikut yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dari kelima variabel tersebut hanya ada satu variabel yaitu variabel X2 (*Reability*) yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan calon tenaga kerja Indonesia yang ada di perusahaan tersebut. Sedangkan keempat variabel yang lain seperti bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh yang signifikan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan kuesioner kepada para calon tenaga kerja. Hasil tersebut berdasarkan pada uji t ( parsial ) serta uji F ( simultan ) yang dilakukan dengan dibantu software SPSS. Untuk persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $Y' = - 4.171 + 0.350X1 - 0.175X2 + 0.349X3 + 0.198X4 + 0.758X5$ .

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

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| Permalink/DOI   | : <a href="http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v4i3.597">http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v4i3.597</a>   |
| Cara Mengutip   | : Sutapa, Heru. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja Indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 4 (3), 231-241 doi: <a href="http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v4i3.597">http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v4i3.597</a> |
| Sejarah Artikel | : Artikel diterima 26 Agustus 2019; direvisi 10 September 2019; disetujui 15 September 2019   |

---

Alamat korespondensi :  
Jl. Sersan Suharmaji No.38  
Universitas Islam Kediri  
Kediri, Jawa Timur

## Pendahuluan

Faktor produksi yang akan digunakan dalam menghasilkan produk baik itu barang maupun jasa salah satunya adalah tenaga kerja manusia disamping modal, sumber daya alam dan kewirausahaan. Berdasarkan hal ini maka dalam perkembangannya penggunaan tenaga kerja semakin mendapatkan perhatian. Tenaga kerja yang merupakan faktor penting dalam Sumber Daya Manusia (SDM) yang dewasa ini menunjukkan tingkat kompetensi atau persaingan tidak hanya dalam ranah lokal tetapi juga sudah global. Maka tidak heran jika SDM yang tidak memiliki kemampuan untuk bersaing maka akan hanya sebagai penonton dalam persaingan ini. Dalam memberikan hasil tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan juga memberikan kontribusi yang penting, ketika produk yang ditawarkan ini bersinergi dengan pelayanan yang baik maka akan tercapai sebuah kepuasan bagi para konsumen.

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar, pastilah memiliki masalah dalam penyediaan kesempatan kerja. Terdapatnya tenaga kerja yang tidak terdidik dan tidak terlatih merupakan masalah urgent dalam upaya peningkatan kualitas SDM. Salah satu hal yang masih tinggi di Indonesia adalah angka ketergantungan pada luar negeri. Artinya bahwa menjadi TKI (Tenaga Kerja Indonesia) masih menjadi primadona di Indonesia khususnya di daerah-daerah. Berdasarkan data bahwa sumber devisa bagi negara Indonesia selain dari migas, TKI merupakan penyumbang devisa terbesar dibawahnya. Berdasarkan data dari

Kementerian Ketenagakerjaan, nilai remitansi atau tranfer dana dari para TKI yang berada di luar negeri sepanjang tahun 2017 telah menyumbang devisa sebesar 8,79 miliar dollar AS atau sekitar 119 triliun rupiah.

Bayangan mendapatkan penghasilan yang tinggi di negeri orang masih menjadi motivasi untuk menjadi TKI. Masalahnya adalah ketika keinginan menjadi TKI ini tidak didasari pengetahuan tentang bagaimana kondisi di luar negeri dan apa yang perlu menjadi bekal serta tentunya adalah tidak semua TKI menempuh jalur yang legal atau resmi dalam usaha ini. Maraknya percaloan tenaga kerja saat ini membuat para peminat sebagai TKI harus lebih hati-hati dalam memilih penyedia jasa yang ada, karena ada penyedia jasa tetapi tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BNP2TKI (Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia). Pemerintah Indonesia memberikan perlindungan yang maksimal kepada para buruh migran, salah satunya melalui UU nomor 18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

**Tabel 1. Remitansi Tenaga Migran Indonesia Tahun 2011 sd 2018**

| No | Tahun | Remitansi         |
|----|-------|-------------------|
| 1  | 2011  | US \$ 6,73 miliar |
| 2  | 2012  | US \$ 6,99 miliar |
| 3  | 2014  | US \$ 8,34 miliar |
| 4  | 2015  | US \$ 9,42 miliar |
| 5  | 2016  | US \$ 8,85 miliar |
| 6  | 2017  | US \$ 8,79 miliar |

|   |      |                       |
|---|------|-----------------------|
| 7 | 2018 | US \$ 10,97<br>miliar |
|---|------|-----------------------|

*Sumber: Data BNP2TKI (Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia). Periode 07 Februari 2019*

PT. Tri Ganda Swajaya Kediri yang beralamat di Jl. Sersan Suharmadji No. 248 Manissrenggo Kec. Kota Kediri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyedia jasa bagi tenaga kerja yang akan bekerja di luar negeri, atau dengan kata lain perusahaan ini berperan sebagai penyalur untuk calon pekerja untuk bekerja ke luar negeri (TKI). PT. Tri Ganda Swajaya ini mulai beroperasi pada tahun 1994, semenjak beroperasinya PT. Tri Ganda Swajaya Kediri tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang optimal dalam menciptakan kepuasan kepada masyarakat agar bersedia memakai jasa perusahaan.

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian jasa

Jasa merupakan kegiatan ekonomi yang sering terjadi dalam kehidupan setiap hari. Dalam kegiatan ini, menyertakan transaksi yang terjadi dengan konsumen. Dalam masyarakat bisa kita lihat banyak adanya jasa yang lalu lalang dalam lalu lintas ekonomi. Jasa bisa di pandang sebagai sebuah pelayanan personal ataupun sebagai sebuah produk. Tergantung dari sudut mana kita melihatnya. Tidak bisa kita pungkiri bahwa dewasa ini kegiatan ini sudah sangat populer di masyarakat. Definisi dari jasa sudah banyak di sampaikan oleh para ahli.

Kotler (2009 : 42) menyampaikan bahwa jasa merupakan

Semua tindakan, kegiatan ataupun kinerja dimana hal ini bisa ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap sesuatu. Dalam kegiatan produksinya bisa saja terkait ataupun tidak terkait dengan suatu produk fisik.

Menurut Zeithaml et al. , dalam Alma (2009:243) mengartikan jasa sebagai suatu kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan barang konsumsi yang pemanfaatannya bersamaan dengan saat produksi dan mampu memberikan nilai tambah kepada konsumen (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) serta bersifat tidak berwujud. Sedangkan pengertian jasa oleh Ratih Hurriyati (2005:28)

Jasa diartikan sebagai seluruh kegiatan ekonomi dengan hasil akhir selain produk secara fisik, dapat dikonsumsi dan bisa dilakukan proses diproduksi pada saat bersamaan, sehingga memberikan nilai tambah dan tidak memiliki wujud (intangible) bagi konsumen pertamanya. Dari beberapa teori tentang jasa tersebut diatas dapat di simpulkan bahwa jasa merupakan kegiatan, aktifitas ataupun tindakan kepada pihak lain yang tidak dapat diraba tetapi memberikan efek kepuasan pada konsumen.

### Kualitas Pelayanan

Dalam kegiatan jual beli barang ataupun jasa perlu di kedepankan adanya pelayanan yang berkualitas, bukan sekedar menyerahkan ataupun memberikan tetapi dengan sebuah komitmen mengedepankan kualitas, karena ketika sebuah kegiatan dilakukan dan dilandasi dengan pelayanan yang prima maka akan memberikan

dampak yang signifikan. Menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Sasongko (2013) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari beberapa unsur berikut, antara lain :

- 1) *Tangible* (berwujud), merupakan wujud dari penampilan dari sarana fisik, peralatan, karyawan, dan perabotan yang ada. Faktor ini menggambarkan kondisi atau wujud secara nyata, berikut dari bagaimana pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Contohnya dalam perusahaan ini, karyawannya mengenakan seragam yang rapi, kuantitas dari meja dan kursi makan, sertadari peralatan makan yang lengkap.
- 2) *Reliability* (keandalan) merupakan kesanggupan untuk berusaha memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara efektif, profesional. Dengan kata lain, keandalan memiliki arti bahwa perusahaan mampu memenuhi komitmennya untuk penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah pemahaman dan tujuan untuk mengakomodasi para pelanggan serta kemampuan bagaimana memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pendekatan ini menitikberatkan pada besarnya *afeksi* dan kesesuaian ketika berhadapan dengan adanya permintaan,

pertanyaan, serta munculnya keluhan pelanggan.

- 4) *Assurance* (kepastian) merupakan pemahaman, etika, dan *skill* karyawan untuk menjadikan konsumen yakin dan percaya. Pada kegiatan yang memerlukan tingginya tingkat kepercayaan hal ini mutlak untuk direalisasikan sehingga para pelanggan merasa aman dan memiliki kepastian yang terjamin.
- 5) *Empathy* (empati) sebagai afeksi, perhatian dan kepedulian secara personal yang diberikan kepada para konsumen. *ESENSI* dari empati adalah mampu menunjukkan kepada konsumen dengan memberikan layanan yang baik, dan konkrit, serta mampu memahami kebutuhan mereka.

Menurut Hardiyansyah dalam Ardiyan Hadi Saputra, M. Mustam, Tri Yuniningsih, menjelaskan pengertian dari kualitas pelayanan sebagai keseluruhan tanda serta sifat dari barang atau jasa pelayanan yang memiliki pengaruh untuk memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan. Menurut Tjiptono dalam Kodu dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan hal yang serius dan penting bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam arti yang lebih sederhana kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bermutunya dari pelayanan yang disajikan apakah sesuai dengan prediksi dari konsumen. Dari beberapa teori tentang kualitas pelayan tersebut, disini dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa kualitas

pelayanan merupakan perpaduan mulai dari fisik, tanggapan yang baik, kesopanan, perhatian yang tujuannya adalah pelayanan yang baik kepada konsumen.

### **Kepuasan**

Bagi perusahaan dalam kegiatannya memproduksi barang ataupun jasa memiliki tujuan yang ingin di capai yaitu terpenuhinya kepuasan pelanggan. Hal ini tidak bisa di nomerduakan karena kelangsungan hidup usaha tergantung pada faktor ini. Bila konsumen merasa puas, bisa diartikan akan adanya perulangan transaksi. Kepuasan menurut Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004 : 56): “kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan atau keyakinan konsumen serta kombinasi antara usaha, kemampuan, kesempatan yang dapat dilihat dari hasil kerja“. Sedangkan menurut Richard L. Oliver (1997) dalam Fandy Tjiptono (2012:311) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan semua orang memahami dan mengerti tentang kepuasan, tetapi tidak bisa memberikan arti serta definisi, ketika diminta menjabarkannya..

## **Metodologi Penelitian**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Tri Ganda Swajaya Kediri sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah para calon TKI yang berada dipenampungan.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2011:117), yang dimaksud dengan populasi adalah “penggolongan beberapa

wilayah dalam suatu wilayah tertentu, wilayah ini bisa terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti sehingga bisa dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian adalah calon TKI yang berada di penampungan pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri yang berjumlah 600 calon TKI.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik Sampling Insidental, pengambilan sampelnya secara kebetulan ketika bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel ditentukan dengan cara *sampling insidental* pada rumus slovin digunakan sampel sebanyak 86 orang

$$n = N / ( 1 + N.(e)^2)$$

dimana :

n = jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e = batas toleransi error

### **Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui, wawancara, observasi, kuesioner, studi pustaka kepada responden yaitu calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas dan variabel terikat.

#### **1. Variabel Bebas (*Independent*)**

Variabel bebas atau *independent* merupakan variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan. Didalam penelitian ini sebagai variabel bebas adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini dapat di bagi menjadi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat atau *dependent* merupakan variabel yang mendapatkan pengaruh dari variabel bebas. Penelitian ini memiliki variabel terikat yaitu kepuasan calon TKI.

**Uji Validitas dan reliabilitas**

Validitas menurut Sulisty ( 2012 ) merupakan sebuah keadaan dimana terdapat ketelitian ataupun ketepatan sebuah instrumen dalam pengukuran yang dilakukan. Dikatakan memenuhi jika nilai sig 2 tailed < 0,05.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk melihat alat ukur dapat diandalkan dan stabil jika pengukurannya diulang.

**Uji Asumsi Klasik**

Uji dalam statistik ini bertujuan memberikan kepastian bahwa dalam persamaan regresi yang dihasilkan telah memiliki kesesuaian atau kecermatan dalam perkiraan , tidak bias dan tetap. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Malhotra dalam Sasongko analisa regresi merupakan sebuah cara yang dilakukan sesuai statistik dengan tujuan mengadakan ulasan terhadap hubungan dari variabel terikat dan variabel bebas

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = merupakan tingkat Kepuasan TKI

a = merupakan konstanta

b1 = merupakan koefisien regresi

tangibles

b2 = merupakan koefisien regresi reability

b3= merupakan koefisien regresi responsiveness

b4 = merupakan koefisien regresi assurance

b5 = merupakan koefisien regresi emphaty

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reability*

X3 = *Responsiviness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Emphaty*

E = *Error of them*

**Uji secara parsial ( uji t ) dan Uji Simultan ( uji F )**

Uji t adalah sebuah uji dalam statistik yang digunakan untuk melihat penagaruh secara parsial dari setiap variabel bebas ( independent ) . Uji F sebagai salah satu uji dalam statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh dari semua variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

**Hasil**

Besarnya koefisien reliabilitas 0,782 adalah lebih besar dari 0.60, maka memiliki nilai reliabel yang baik.

| Korelasi antara | Pearson Correlation | Sig. (2-tailed) | Kesimpulan |
|-----------------|---------------------|-----------------|------------|
| X1 dengan Y     | .480**              | .000            | Valid      |
| X2 dengan Y     | .548**              | .000            | Valid      |
| X3 dengan Y     | .472**              | .000            | Valid      |
| X4 dengan Y     | .512**              | .000            | Valid      |
| X5 dengan Y     | .601**              | .000            | Valid      |

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .782             | 5          |

Berdasarkan hasil uji normal probability plots, titik-titik mengikuti garis diagonal, sehingga data memiliki distribusi normal. Dari grafik scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dari atas ke bawah, ini menjelaskan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | Collinearity Statistics |           |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------------------------|-----------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig.                    | Tolerance | VIF   |
| (Constant) | -4.171                      | 2.288      |                           | -1.823 | .072                    |           |       |
| x1         | .350                        | .144       | .335                      | 2.438  | .017                    | .133      | 7.503 |
| x2         | -.175                       | .142       | -.169                     | -1.238 | .219                    | .136      | 7.373 |
| x3         | .349                        | .101       | .364                      | 3.441  | .001                    | .225      | 4.442 |
| x4         | .198                        | .076       | .202                      | 2.593  | .011                    | .416      | 2.407 |
| x5         | .772                        | .056       | .758                      | 13.733 | .000                    | .825      | 1.213 |

  

| ANOVA <sup>b</sup> |                |    |             |       |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1 Regression       | 60.689         | 5  | 12.138      | 2.458 | .040 <sup>a</sup> |
| Residual           | 395.112        | 80 | 4.939       |       |                   |
| Total              | 455.801        | 85 |             |       |                   |

- a. Predictors: (Constant), x5 emphaty, x2 reability, x4 assurance, x3 responsiveness, x1 tangibles
- b. Dependent Variable: LnRes\_2

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pada kolom *tolerance* besarnya nilai  $> 0,1$  dan VIF

menunjukkan besarnya  $< 10$ . Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi yang bersifat sangat kuat dari variabel bebasnya.

Persamaan regresi dapat dilihat pada tabel Coefficients kolom B, sehingga dapat dirumuskan persamaan regresinya adalah

$$Y' = -4.171 + 0.350X_1 - 0.175X_2 + 0.349X_3 + 0.198X_4 + 0.772X_5$$

Berdasarkan tabel coefficients besarnya nilai sig untuk variabel X1 (*Tangibles*) sebesar  $0,017 < 0,05$  artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan, X2 (*Reability*) sebesar  $0,219 > 0,05$  berarti tidak berpengaruh terhadap kepuasan, variabel X3 (*Responsiviness*) sebesar  $0,001 < 0,05$  berarti memiliki pengaruh terhadap kepuasan, variabel X4 (*Assurance*) sebesar  $0,011 < 0,05$  dapat dikatakan bahwa memiliki pengaruh terhadap kepuasan, variabel X5 (*Emphaty*) sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan. Jika dilihat dari besarnya nilai sig F sebesar  $0,040 < 0,05$  hal ini menjelaskan bahwa variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan.

## Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan beberapa hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Nilai sig uji t pada variabel X1 (*Tangibles*) sebesar  $0,017$ , nilai ini

lebih kecil dari nilai sig 0,05 sehingga mengandung arti bahwa ada pengaruhnya terhadap kepuasan calon tenaga kerja, pada nilai sig variabel X2 (*Reability*) yang sebesar 0,219, nilai ini lebih besar dari sig 0,05 ini menjelaskan bahwa variabel *Reability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan, nilai sig pada variabel X3 (*Responsiviness*) sebesar 0,001 nilai ini lebih kecil dari nilai sig 0,05, ini artinya terdapat pengaruh variabel *Responsiviness* terhadap kepuasan, variabel X4 (*Assurance*) yang memiliki nilai sig sebesar 0.011 nilai ini kurang dari besarnya nilai sig 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan, untuk variabel X5 (*Emphaty*) dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai sig 0,05 sehingga menunjukkan terdapatnya variabel *Emphaty* pengaruh terhadap tingkat kepuasan calon tenaga kerja. Berdasarkan nilai sig dari uji F atau uji secara simultan, besarnya nilai sig F adalah sebesar 0,040, nilai ini lebih kecil dari nilai sig 0,05, sehingga hal ini menjelaskan bahwa variabel dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Calon tenaga kerja Indonesia yang dilatih dan diberi bekal ketrampilan di PT. Tri Ganda Swajaya Kediri

Pada beberapa penelitian yang lain anatar lain jurnal dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan

Pelanggan pada JNE Cabang Bandung di publish oleh Januar Efendi Panjaitan Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Dari beberapa variabel bebas hanya variabel Empati yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di JNE cabang Bandung. Jurnal yang dipublikasikan oleh Ari Prasetyo Universitas Negeri Semarang dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, lokasi penelitian di PT. TIKI Cabang Semarang, hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal yang di publikasikan oleh Herri Affandi Universitas Syiah Kuala dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara hasil dari penelitian ini adalah *Tangibles dan Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jurnal penelitian yang dipublikasikan oleh Ardiyan Hadi Saputra dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Calom Tenaga Kerja Indonesia di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati. Universitas Diponegoro. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa variabel tangible kurang baik dalam kontribusinya pada kualitas pelayanan.



### Simpulan

Berdasarkan hasil dan uraian pembahasan dari penelitian ini, maka penelitian ini dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut:

1. Variabel dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Emphaty* merupakan variabel dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri. Dibandingkan dengan keempat variabel yang lain seperti bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*). Terlebih lagi variabel keandalan (*reability*), menunjukkan hasil yang tidak signifikan sehingga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri.
2. Dari hasil Uji F atau serempak bahwa bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama atau secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya

Kediri. Ini artinya menandakan bahwa dari keseluruhan faktor bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) mampu mempengaruhi tingkat kepuasan bagi calon TKI pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri.

### Saran

Penelitian ini memberikan hasil yang dapat digunakan oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah PT. Tri Ganda Swajaya Kediri untuk referensi kira-kira apa saja yang perlu untuk diperhatikan lagi. Berikut ini ada beberapa hal, antara lain

1. Dari keseluruhan faktor antara lain bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang berupa gedung, fasilitas ataupun sarana dan prasarana yang ada, kondisi kantor yang ada, karyawan serta perlindungan terhadap para calon tenaga kerja yang ada melalui program asuransi, pemberian hak-hak TKI sesuai prosedur BNP2TKI di PT. Tri Ganda Swajaya Kediri tetap untuk dipertahankan karena hal ini akan memberikan apresiasi bagi calon pengguna jasa untuk memberikan keputusan memilih perusahaan ini.
2. Perlunya lebih diperhatikan dan tingkatkan untuk kompetensi dan keandalan dari para karyawan sehingga keluhan dari calon tenaga kerja Indonesia sebelum dan sesudah berpad di perusahaan tersebut bisa diminimalisir.

Karena semua karyawan mampu memberikan data, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan yang handal.

3. Perlunya karyawan dibekali dengan pelatihan yang bisa diselenggarakan oleh pihak perusahaan dalam hal ini PT. Tri Ganda Swajaya Kediri ataupun mengikutkan karyawan pada training di perusahaan atau pemerintah. Hal ini dimaksudkan untuk lebih memberikan bekal kecakapan dan ketrampilan bagi karyawan dalam memberikan service bagi calon tenaga kerja Indonesia selama berada di penampungan. Sehingga kedepannya karyawan maupun calon TKI PT. Tri Ganda Swajaya Kediri mampu saling bekerjasama, berinteraksi dan bersosialisasi seperti yang diharapkan demi kenyamanan bersama.

### Daftar Pustaka

- Alma, buchari. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Saputra H.A, M. Mustam, dan Tri Yuniningsih. Analisis Kualitas Pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia Di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati. Jurnal JAP. UNDIP. 2014
- Affandi, Herri, Muhammad Zaki dan Azmeri Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Teknik Sipil Volume 6, Nomor 3, Mei 2017
- Daryanto. 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung
- Felita Sasongko, Hartono Subagio, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2
- Hurriyati, Ratih (2005), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung Alfabeta
- Keller, K. I. 2008. Strategic Brand Management, Building, Measuring, and managing Brand equity, Second Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. 2008. Principle Of Marketing. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2009. Manajemen Pemasaran. Indeks. PT. Macan jaya Cemerlang: Jakarta
- Kotler P dan Armstrong, 2012. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera: Bandung
- Kodu, Sarini. 2013. Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal. 1251-1259
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Jasa, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat
- Panjaitan, E. J dan Ai Lili Yulianti. Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016
- Prasetio,Ari.Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal 1 (2) (2012)
- Rangkuti,Freddy 2004, Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saputra H.A, M. Mustam, dan Tri Yuniningsih.Analisis Kualitas Pelayanan Calon Tenaga Kerja Indonesia Di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pati.Jurnal JAP.UNDIP.2014
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung:Alfabeta
- , 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan XIII. Bandung:Alfabeta
- Sulistyo,Joko.2012.6 Hari Jago SPSS 17.Yogyakarta.Cakrawala
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Jakarta:Penerbit Erlangga
- ,2012. "Sevice Manajemen Menuju Layanan Prima". Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) (online), Volume 6 No.2,9halaman.Tersedia:<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/286/479>
- Nasoetion, A.H., dan Ahmad Barizi. 2000. Metode Statistika. Jakarta: PT. Gramedia.
- Pawestriningtyas .C.N,Suharyonodan Iman Suyadi.Pengaruh Kualitaspelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 32 No. 2 Maret 2016|