

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

(Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu)

Ruben Marty Theofilus Saragih

Djamhur Hamid

Andriani Kusumawati

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

ruben.sagar.rs@gmail.com

Abstract

Explaining the influence of service quality on corporate image and customer satisfaction was the aims of this study. The 112 visitors who visits Selecta Recreational Park at least twice was taken for the sample using purposive sampling with questionnaires for collected the data. This study use explanatory research with descriptive and path analysis. There is a significant influence of service quality towards corporate image, service quality towards customer satisfaction, but corporate image has not significant influence on customer satisfaction were the result of this study. Base on the result, maintaining the service quality as well as increasing their corporate image role in order to increase customer satisfaction should be done by Selecta Recreational Park.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction*

Abstrak

Menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan penelitian ini. Sebanyak 112 orang pengunjung Selecta dengan minimal dua kali kunjungan digunakan sebagai sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian *eksplanatory* merupakan jenis penelitian yang digunakan dan dengan deskriptif dan *path analysis* untuk analisis data pada penelitian ini. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi terdapat pengaruh tidak signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan peran citra perusahaannya dalam rangka memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik merupakan hal penting yang harus dilakukan Taman Rekreasi Selecta.

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

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan dan perilaku manusia, serta kepadatan aktivitas setiap harinya, akan mendorong pertumbuhan permintaan akan kebutuhan rekreasi. Apalagi dengan suasana bising di kota dan tingginya tingkat polusi serta kemacetan, akan mendorong manusia untuk berekreasi ketempat dengan suasana yang tenang dan sejuk seperti di daerah pegunungan dan dataran tinggi. Salah satu wilayah di Jawa Timur yang terletak di daerah pegunungan adalah Kota Batu.

Kota Batu yang terletak di daerah dataran tinggi berpotensi untuk dijadikan sebagai daerah tujuan wisata. Taman Rekreasi Selecta merupakan salah satu tempat wisata di Kota Batu yang memiliki potensi cukup baik. Potensi yang dimiliki Taman Rekreasi Selecta merupakan kelebihan yang dimiliki dibandingkan objek wisata lainnya di Kota Batu. Kelebihan yang dimiliki Taman Rekreasi Selecta diantaranya adalah salah satu objek wisata tertua di Kota Batu. Taman Rekreasi Selecta telah berdiri sejak zaman kolonial Belanda hingga saat

ini, sehingga memiliki pengalaman yang cukup banyak sebagai objek wisata. Selain itu, lokasi yang terletak didaerah pegunungan dan jauh dari keramaian kota menjadikan Taman Rekreasi Selecta tidak pernah sepi pengunjung. Semakin bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha sektor pariwisata di Kota Batu khususnya Taman Rekreasi Selecta untuk bersaing dengan menawarkan kelebihan-kelebihan yang dimilikinya. Pertumbuhan permintaan dari konsumen akan mendorong pengelola Taman Rekreasi Selecta untuk meningkatkan kelebihan yang dimiliki. Hal ini dikarenakan Kota Batu memiliki cukup banyak objek wisata unggulan seperti Jawa Timur Park I dan II, Batu Night Spectacular dan lainnya. Adanya berbagai macam objek wisata tersebut mendorong adanya persaingan diantara pengusaha pariwisata di Kota Batu. Salah satu yang paling penting untuk diperhatikan oleh Taman Rekreasi Selecta adalah kualitas pelayanan yang diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Oleh sebab itu, Taman Rekreasi Selecta harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Salah satu hal yang diperhatikan adalah pemberian pelayanan yang baik dan sesuai atau memungkinkan melebihi dari harapan pelanggan sehingga merasa puas. Dalam pemberian pelayanan yang baik, Taman Rekreasi Selecta harus mampu mengkombinasikan keunggulan-keunggulan yang dimiliki untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain dan mampu menarik minat pelanggan serta mempertahankan pelanggannya. Pertumbuhan permintaan pelanggan terhadap kebutuhan rekreasi akan mendorong pengusaha di sektor pariwisata terlebih kepada Taman Rekreasi Selecta untuk menunjukkan kelebihannya kepada para pesaingnya..

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Purnama (2006:19) mengatakan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya-upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan (Tjiptono, 2004:59). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan demi terpenuhinya harapan atau ekspektasi dari pelanggan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai jasa yang berupa

kecepatan, kemudahan, keramahtamahan dan kemampuan yang ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Citra Perusahaan

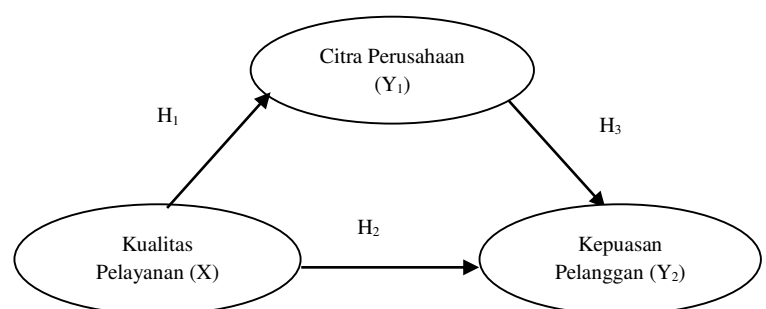
Adona (2006:107) berpendapat bahwa citra perusahaan adalah kesan atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan dimata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri terhadap perusahaan Menurut Susanto (2007:38) citra perusahaan terbentuk dari asosiasi antara perusahaan dengan sekumpulan atribut positif maupun negatif. Nelson dan Kalso dalam Melewar (Ed. 2008: 144-145) mengungkapkan bahwa citra dapat terbentuk dari kepribadian, strategi dan identitas perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan merupakan gambaran atau kesan yang dirasakan oleh pelanggannya sebagai akibat dari pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2008: 169) Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan seorang pelanggan setelah menerima sebuah pelayanan apakah sesuai dengan harapannya. Tjiptono (2008:169) juga menyatakan bahwa dengan adanya kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan juga memiliki peluang untuk menambah pemasukan perusahaan dikarenakan adanya pembelian berulang yang dilakukan. Dengan demikian dapat disimpulkan jika suatu pelayanan semakin mendekati harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Model Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Hipotesis

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dan seluruh *item* pernyataan kuisisioner telah dinyatakan valid dan reliabel. Analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*) digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan terhadap semua pelanggan Taman Rekreasi Selecta dengan sampel sebanyak 112 orang dengan kriteria pelanggan yang telah minimal telah dua kali melakukan kunjungan ke Taman Rekreasi Selecta Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang mendominasi kunjungan ke Taman Rekreasi Selecta adalah responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 81 orang responden. Kelompok responden terbesar berusia antara 17-21 tahun dengan jumlah responden sebesar 62 orang responden. Hasil analisis jalur dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Beta	t _{hitung}	probabilitas	Signifikan
Kualitas Pelayanan	Citra Perusahaan	0,428	4,972	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	0,546	6,348	0,000	Signifikan
Citra Perusahaan	Kepuasan Pelanggan	0,080	0,934	0,353	Tidak Signifikan

Pengaruh tidak langsung:

$$IE = PY_1X \times PY_2Y_1$$

$$IE = 0,428 \times 0,080$$

$$IE = 0,034$$

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini sebesar 0,034. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan tidak mampu menjadi variabel perantara dalam penelitian ini.

Pengaruh total (*total effect*):

$$TE = (PY_1X \times PY_2Y_1) + PY_2X$$

$$TE = (0,428 \times 0,080) + 0,546$$

$$TE = 0,580$$

Hasil perhitungan pengaruh total kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,580.

Ketepatan Model:

$$R^2_{\text{model}} = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$R^2_{\text{model}} = 1 - (1 - 0,184)(1 - 0,342)$$

$$R^2_{\text{model}} = 1 - (0,816)(0,658)$$

$$R^2_{\text{model}} = 0,463 \text{ atau } 46,3\%$$

Hasil perhitungan tersebut menjelaskan bahwa hubungan struktural ketiga variabel sebesar 46,3%. Sedangkan sebesar 53,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan

Terdapat pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan kepada citra perusahaan, dilihat pada tabel 1. hasil analisis jalur. Penelitian terdahulu oleh Ryu *et al* (2011) sama dengan hasil penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan menentukan citra perusahaan. Terdapat 5 buah dimensi kualitas pelayanan yang dapat memberikan pengaruh bagi pembentukan citra perusahaan dimata pelanggannya. Selecta memiliki pelanggan yang sangat dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan dalam mempersepsikan citra perusahaan atau *corporate image* Taman Rekreasi Selecta dibenak mereka. Oleh sebab itu, pemberian pelayanan yang baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan akan berperan dalam peningkatan citra perusahaan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dengan kelima dimensinya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan adanya korelasi positif melalui analisis jalur. Rasa puas atau tidak puas adalah bentuk respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan didasarkan kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan. Kualitas sebuah jasa berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa perusahaan (Amin, 2005:5). Pelayanan yang berkualitas berdasarkan pemenuhan kelima dimensi kualitas pelayanan sangat memengaruhi pelanggan dalam menentukan puas atau tidak puas dalam penggunaan jasa perusahaan. Selain itu, penataan fisik serta kelengkapan dan kebersihan fasilitas pendukung akan turut serta memengaruhi kepuasan pelanggan sebagai dampak yang diberikannya.

3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan

Citra perusahaan memengaruhi kepuasan pelanggan secara tidak signifikan, Penelitian terdahulu oleh Salam *et all* (2013) bertolak

belakang dengan hasil tersebut, bahwa variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel citra perusahaan. Citra perusahaan yang merupakan persepsi pelanggan terhadap perusahaan kurang berperan dalam menentukan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan citra perusahaan belum tentu ikut meningkatkan kepuasan pelanggan karena pengaruh yang dimiliki tidak signifikan. Kelima dimensi kualitas pelayanan lebih diutamakan oleh pelanggan dalam menentukan kepuasan dibandingkan dengan citra perusahaan yang dimiliki oleh Taman Rekreasi Selecta. Oleh karena itu, harus dilakukan peningkatan peran dari citra perusahaan dalam penentuan terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Citra perusahaan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.
2. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
3. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara tidak signifikan oleh citra perusahaan.

Saran

1. Taman Rekreasi Selecta kualitas pelayanan terhadap pelanggannya harus dipertahankan. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak semakin baik terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan.
2. Taman Rekreasi Selecta harus meningkatkan peran dari citra perusahaan yang dimiliki. Hal ini dikarenakan citra perusahaan yang dimiliki Taman Rekreasi Selecta memiliki peran yang kurang dalam memengaruhi kepuasan yang dirasakan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adona, Fitri. 2006. *Citra Dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan Ditelevisi*. Padang: Andalas University Press
- Amin, Gabril. 2005. *Strategi Berbasis Kualitas Dalam Meningkatkan Performan Bisnis Di Era Globalisasi*. Surabaya: Batavia Press
- Melewar, T.C (Ed). 2008. *Facets of Corporate Identity, Communication, and Reputation*. New York: Routledge
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia
- Ryu, Kisang dkk. 2012. The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer

perceived value, customer satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (2): 200 223

- Salam, Mohammed dkk. 2013. The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. *The Business and Management Review*. 3(2): 177 196
- Susanto, A B. 2007. *Reputation Driven Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset