



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 21%

Date: Friday, August 02, 2019

Statistics: 417 words Plagiarized / 1983 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

PENGARUH **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** PADA UD. BERKAT TALA PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT MIA MAULIDA WINARSIH Email : Mia.Maulida1408@gmail.com ABSTRACT Mia Maulida Winarsih. 2019. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at UD Berkat Tala Pelaihari Tanah Laut Regency. Advisor I: Hj. Lamsah, Supervisor II Dwi Wahyu Artiningsih. This study aims to find out and prove the quality of service affects customer satisfaction at UD.

Thanks to Tala Sarang Halang Pelaihari. This study uses a quantitative descriptive research design. The population in this study were all customers for 3 months who transacted UD. Thanks to Tala, there are 88 customers. Based on calculations using Slovin formula, the sample used in this study amounted to 47 people. **Data analysis in this study** is simple linear regression.

The **results of the study** showed that **the results of the** t test revealed that service quality variables had a positive and significant effect on customer satisfaction UD. Thanks to Tala, because at the significance level of 5% t count is greater than t table $9.378 > 2.021$. The coefficient of determination (r^2) is 0.662, which means the ability of service quality variables (X) can explain the variable customer satisfaction (Y) UD. The Tala blessing is 66.2% while the remaining 33.8% affects the other variables not examined in this study. Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction. ABSTRAK Mia Maulida Winarsih. 2019.

Pengaruh **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** Pada UD Berkat Tala Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Pembimbing I : Hj. Lamsah, Pembimbing II Dwi Wahyu Artiningsih. **Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Berkat Tala Sarang Halang Pelaihari. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian** deskriptif

kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang bertransaksi UD.

Berkat Tala yang berjumlah 88 orang pelanggan. Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 47 orang. Analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD.

Berkat Tala, karena pada taraf signifikansi 5% t hitung lebih besar dari t tabel $9.378 > 2.021$. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,662 yang berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan (X) dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y) UD. Berkat Tala sebesar 66.2% sedangkan sisanya 33.8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan PENDAHULUAN Latar Belakang Perhatian di bidang sumber daya manusia tidaklah boleh diabaikan karena pada bidang tersebut merupakan langkah awal dalam merencanakan tenaga kerja untuk menciptakan sumber daya yang berkualitas. Sumber daya manusia dengan akal pikirannya dapat mengelola dan mengendalikan dirinya sendiri, ia juga dapat mengelola dan mengendalikan faktor-faktor produksi yang lain.

Panggabean (2010:12) menyatakan bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan sangat penting karena mempunyai peranan dalam keberlangsungan hidup organisasi perusahaan. Kepuasan pelanggan diukur dengan seberapa besar harapan pelanggan tentang pelayanan yang sesuai. Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk menggunakannya kembali, sebaliknya jika kecewa pelanggan tidak mengulangi menggunakannya lagi. UD.

Berkat Tala yang berkedudukan di Sarang Halang Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penggergajian kayu (Bansaw) yang berada di wilayah Kota Pelaihari Sarang Halang Kabupaten Tanah Laut. UD. Berkat Tala merupakan salah satu perusahaan penggergajian kayu skala besar, dengan luas lahan perusahaan kurang lebih 2 hektar perusahaan ini mampu menampung kayu log (kayu bulat hasil pemotongan pohon) dengan jumlah ratusan bahkan ribuan kubik.

Dengan meningkatnya jumlah produksi meningkat pula permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan ini. Berdasarkan pada peninjauan awal yang dilakukan peneliti dengan cara observasi dan wawancara kepada manajemen dan beberapa orang pelanggan

perusahaan permasalahan yang sering terjadi adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Adapun permasalahan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut: Pilih kasih, beberapa pelanggan terutama pelanggan pelanggan baru merasa dirinya dilewati giliran antrian atau pelanggan pelanggan baru merasa perusahaan lebih mengutamakan pelanggan lama. Jumlah pengunggajian, beberapa pelanggan merasa bahwa pengunggajian kayu dengan volume yang tidak terlalu banyak merasa dinomor duakan, perusahaan lebih mengutamakan pelanggan dengan volume pengunggajian yang banyak.

Hasil pengunggajian, wawancara dengan manajemen perusahaan menyatakan bahwa pelanggan baru khususnya yang belum memahami dengan baik tentang pemotongan kayu merasa bahwa hasil pengunggajian kurang memuaskan karena jumlahnya tidak sesuai dengan perkiraan awal pelanggan (Kayu bengkok atau kayu pecah) Beranjak dari temuan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Berkat Tala Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.

Perumusan Masalah Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Berkat Tala Sarang Halang Pelaihari? Hipotesis Penelitian Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. (Riduwan, 2015:35).

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ha: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Berkat Tala Sarang Halang Pelaihari. Ho: Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Berkat Tala Sarang Halang Pelaihari.

METODE Sumber Data Data yang diteliti dalam penelitian ini bersumber dari data primer yaitu data langsung yang didapatkan dari responden melalui penyebaran angket/kuisisioner dan data sekunder yang didapatkan dari UD. Berkat Tala sebagai data pendukung serta bahan kepustakaan. Teknik Pengumpulan Data Data merupakan hal penting dalam suatu penelitian, untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpul data adalah kuisisioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah responden, untuk dijawab secara tertulis pula sehingga diperoleh data yang tepat dan akurat serta sesuai dengan analisa yang dipergunakan.

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang UD. Berkat Tala yang berjumlah 88 orang pelanggan Sampel Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin di atas ditemukan angka 46.8

dibulatkan menjadi 47, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 47 orang. Teknik Analisis Data Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat dan sekaligus menentukan nilai ramalan atau dugaannya.

Untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat/dependent (Y) digunakan model analisis regresi linier sederhana dengan model persamaan: $Y = a + bX$ (Sugiyono, 2012:261) Dimana: Y: Kualitas Pelayanan a: Konstanta b: Koefisien regresi X: Kepuasan Pelanggan HASIL DAN PEMBAHASAN Uji Asumsi Klasik Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam metode Ordinary Least Square (OLS).

Uji Normalitas Uji asumsi normalitas dapat diketahui dari mendeteksi atau melihat langsung plot sebaran data uji statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan plot normal. Hasil ujinya dapat dilihat berikut ini: / / Gambar 4.2 Hasil P-Plot Grafik histogram ini menggambarkan distribusi frekuensi dari kepuasan pelanggan, dengan melihat grafik di atas diketahui distribusi frekuensi dari kepuasan pelanggan UD. Berkat Tala disekitar garis kurva normal.

Berdasarkan pada out put histogram di atas dapat diketahui bahwa sebaran data yang ada merata kesemua daerah kurva normal yang berarti bahwa dalam penelitian ini telah lolos salah satu uji asumsi klasik yaitu uji normalitas. Dari gambar di atas dapat diketahui jika titik-titik distribusi berada di sekitar garis lurus diagonal maka distribusi frekuensi terdistribusi secara normal.

Uji Heterokedastisitas Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heterokedastisitas biasa juga disebut uji homogenitas. Uji ini dapat juga dilihat dari plot datanya atau pada tabel scatterplot.

Kriteria ujinya sebagai berikut: - Bila titik-titik pada scatterplot tersebar pada angka nol,

maka model regresi ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas. - Bila titik-titik pada scatterplot tidak tersebar pada angka nol, tetapi memiliki pola tertentu seperti gelombang, melebar dan kemudian menyempit atau memiliki pola mendatar yang dapat ditarik satu garis lurus, maka model regresi seperti ini terdapat heterokedastisitas. / Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas Titik-titik variabel independen terhadap variabel dependen yang mengisi diagram scatterplot seperti tampak pada gambar di atas tidak ditemukan adanya masalah heterokedastisitas. Hasil Estimasi Regresi Data dari variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan yang telah valid dan reliabel kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 For Windows dan diperoleh hasil estimasi regresi sebagai berikut: Tabel 4.20 Hasil Estimasi Regresi Linier Sederhana Variabel Independen (X) _Variabel Dependen (Y) _Koefisien Regresi _ _Kualitas Pelayanan _Kepuasan Pelanggan _0,632 _ _Constanta : 30.785 Koefisien Determinasi : 0,662 T hitung : 9.378 t tabel (47) 5% : 2,021 _ _Sumber: Hasil estimasi regresi Tahun 2019 Berdasarkan pengolahan dan analisis data dengan menggunakan program SPSS for windows dapat diketahui persamaan regresinya yaitu: $Y = 30.785 + 0,632 X$ Pengujian Hipotesis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD.

Berkat Tala dapat diketahui dari uji t. Berdasarkan tabulasi data estimasi regresi angka t-hitung adalah 9.378 sedangkan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5% (47) adalah 2,021 (tabel distribusi t). Jika angka tersebut dibandingkan Nampak jika t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $9.378 > 2,021$.

Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Berkat Tala pada taraf uji 5%, dengan demikian Hipotesis Nol (H_0) secara keseluruhan ditolak, sebaliknya Hipotesis Alternatif (H_a) secara keseluruhan diterima. Koefisien Determinasi Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi variabel dependent) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi independent) sebesar 0,662 artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan UD. Berkat Tala sebesar 66.2%, sedangkan sisanya 33.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian Hasil persamaan regresi berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS For Windows yaitu: $Y = 30.785 + 0,662 X$ Nilai konstanta sebesar 30.785 mempunyai makna bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, maka variabel kepuasan pelanggan UD. Berkat Tala akan naik sebesar 30.785 kali.

Hasil Uji t berdasarkan out put SPSS diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu $9.378 > 2,021$, hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Berkat Tala. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS For Windows diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0.662 yang berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan (X) UD. Berkat Tala dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 66.2% sedangkan sisanya 33.8% dijelaskan oleh variabel lain selain kualitas pelayanan.

PENUTUP Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Berkat Tala Pelaihari Kabupaten Tanah Laut maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil Persamaan Regresi Sederhana. $Y = 30.785 + 0,662 X$ Berdasarkan hasil uji t diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD.

Berkat Tala, karena pada taraf signifikansi 5% t hitung lebih besar dari t tabel $9.378 > 2,021$. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,662 yang berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan (X) dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y) UD. Berkat Tala sebesar 66.2% sedangkan sisanya 33.8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran Berdasarkan pada hasil penelitian maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat: Peneliti menyarankan agar UD. Berkat Tala meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan UD. Berkat Tala diharapkan memperhatikan faktor-faktor lain sebesar 33.8% yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen jadi apa yang dipesan pelanggan sesuai dengan hasil yang diserahkan pada pelanggan. Peneliti yang lain hendaknya meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Factor yang lain misalkan harga yang bersaing, kualitas produk yaitu dengan meningkatkan kualitas produksi dari pesanan pelanggan, ketepatan waktu, yaitu tepatnya waktu saat pengerjaan tidak melebihi dari jatuh tempo pesanan pelanggan.

INTERNET SOURCES:

- <1% - <https://dl.polibatam.ac.id/course/view.php?id=22>
- <1% - <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214462513000066>
- <1% - <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb/article/view/274>
- <1% - <http://library.um.ac.id/ptk/index.php?mod=detail&id=58552>
- <1% -
https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/search?scope=&order=DESC&rpp=100&sort_by=0&page=11&query=Nugroho+J.+Setiadi&etal=0
- <1% - <https://karyatulisilmiah.com/pengertian-regresi/>
- <1% - <http://eprints.umm.ac.id/22528/3/jiptummp-gdl-rachmawatu-42288-3-babii.pdf>
- <1% - https://merlinsepriablog.blogspot.com/2013/10/kesmas_2964.html
- 1% -
https://www.academia.edu/38349739/PENGARUH_PENGEMBANGAN_KARIR_DAN_KOMITMEN_KERJA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_PT_ANGKASA_PURA_I_PERSERO_BANJAR_UDARA_ADI_SOEMARMO_SURAKARTA
- <1% -
https://www.academia.edu/6767760/ANALISA_PENGARUH_TINGKAT_UPAH_MASA_KERJA_USIA_TERHADAP_PRODUKTIVITAS_TENAGA_KERJA_Study_Kasus_Pada_Tenaga_Kerja_Perusahaan_Rokok_Djagung_Padi_Malang_SKRIPSI_Disusun_oleh
- 2% - <http://skripsi.narotama.ac.id/files/01207083.pdf>
- <1% -
<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/psc-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- <1% - <https://oktiatamara.blogspot.com/2016/11/skala-ekonomi-sistem-produksi.html>
- <1% -
<https://www.qerja.com/journal/view/399-7-sanksi-yang-biasa-diberikan-kepada-karyawan-yang-melanggar-aturan/2/>
- <1% -
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2594/Bab%201.pdf?sequence=5>
- 1% - <https://samryaazza.blogspot.com/2012/06/pengaruh-motivasi-terhadap.html>
- <1% -
<https://maz-nurrahmat.blogspot.com/p/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap.html>
- <1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/3974/7/BAB%203.pdf>
- <1% - http://eprints.undip.ac.id/40650/3/BAB_III.pdf
- <1% -
<https://pengertiandanartikel.blogspot.com/2017/01/pengertian-data-pada-sistem-imformasi.html>
- <1% - <http://repository.unib.ac.id/8850/2/IV%2CV%2CLAMP%2CII-14-nur.FK.pdf>
- <1% -

<http://eprints.umm.ac.id/37996/4/jiptumpp-gdl-wahyuamrul-48250-4-babiii.pdf>
<1% - <https://docobook.com/pengaruh-penerapan-etika-bisnis-islam.html>
<1% - http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_pea_0705832_chapter3.pdf
<1% -
https://www.academia.edu/12888898/TEKNIK_ANALISIS_REGRESI_LINIER_SEDERHANA_UNTUK_PENELITIAN_KUANTITATIF
1% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/1148/7/11510051%20Bab%203.pdf>
1% - [https://fmipa.unmul.ac.id/files/docs/\[24\]%20Jurnal%20Munawaroh%20Edit.pdf](https://fmipa.unmul.ac.id/files/docs/[24]%20Jurnal%20Munawaroh%20Edit.pdf)
<1% - https://www.artiini.com/2016/05/pengertian-variabel-bebas-terikat-dan_25.html
1% - https://www.academia.edu/9255263/Regresi_Linier_-_Uji_asumsi_Klasik
<1% - <https://aliefworkshop.com/2013/08/20/uji-normalitas-residu-dengan-spss/>
<1% -
<https://id.123dok.com/document/6zkw71zx-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-frekuensi-pelaksanaan-lelang-atas-hak-tanggung-dari-kreditur-perbankan-di-kantor-pelayanan-kekayaan-negara-dan-lelang-medan.html>
1% - <https://ssantoso.blogspot.com/2009/02/materi-vii-uji-heteroskedastisitas.html>
<1% - https://www.academia.edu/30582124/Uji_Asumsi_Klasik
<1% -
https://www.researchgate.net/publication/290136123_BRAND_EQUITY_SUSU_CAIR_UHT_DAN_PENGARUHNYA_PADA_PURCHASE_INTENTION
<1% -
<https://jumaristoho.wordpress.com/2014/06/13/analisis-pengaruh-rasio-likuiditas-rasio-solvabilitas-dan-rasio-profitabilitas-terhadap-harga-saham-pada-pt-gudang-garam-tbk/>
<1% -
[http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/01/Jurnal%20Rita%20Novita%20Sari%20\(01-17-17-03-13-39\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/01/Jurnal%20Rita%20Novita%20Sari%20(01-17-17-03-13-39).pdf)
<1% - <http://digilib.unila.ac.id/11196/14/BAB%20III.pdf>
<1% -
https://mafiadoc.com/abstrak-manajemen-2008_599bb9ed1723dd1140906795.html
<1% -
<https://id.123dok.com/document/7qv8j8rz-perilaku-seksual-pada-remaja-yang-berpacaran-dan-remaja-yang-tidak-berpacaran.html>
1% - <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/109/pdf>
1% - http://media.unpad.ac.id/thesis/230210/2009/230210090049_3_2277.pdf
<1% -
https://www.academia.edu/32801269/J_U_R_U_S_A_N_M_A_N_A_J_E_M_E_N_F_A_K_U_L_T_A_S_E_K_O_N_O_M_I_UNIVERSITAS_HALUOLEO_K_E_N_D_A_R_I_2_0_0_8
1% - <http://journals.itb.ac.id/index.php/sostek/article/viewFile/1472/1045>
<1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/9300/5/bab4.pdf>

<1% - <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb/article/download/243/234>

<1% - <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/balance/article/download/1846/pdf>

1% -

https://www.academia.edu/31459251/Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Dan_Harga_Terhadap_Kepuasan_Konsumen_Study_Pada_Hotel_Pandanaran_Semarang

<1% -

<https://docplayer.info/432302-Pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-nilai-pelanggan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-rumah-makan-di-kota-purwokerto.html>

<1% -

<https://docplayer.info/76160089-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen.html>

1% -

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/1190/1372>