

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SURYA UTAMA
PERKASA KETANGGUNGAN KABUPATEN BREBES.**

Oleh : Sri Rahayu, SE, MM.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of customer service quality on customer satisfaction on the CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan. Using 100 consumers and the SPSS program the results showed that the tcount test using a confidence level of 95% ($\alpha / 2 = 0.05 / 2 = 0.25$) and the degree of freedom of NK (100-2) obtained t table of 1, 98 and the results of calculations in SPSS show 9,901 which means that $t \text{ count} > t \text{ table}$. And from the calculation of Spearman rho rank correlation between service quality and customer satisfaction is 0.726 Means that customer service quality has a large and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pemasaran sepeda motor tak bisa lepas dari peran dealer motor yang tersebar di seluruh pelosok daerah. Banyaknya dealer-dealer motor berbagai merek memicu ketatnya persaingan dalam memasarkan produk masing-masing dealer. Kualitas pelayanan yang diberikan *Customer service* dealer sangat menentukan tingkat penjualan sepeda motor dikarenakan dealer merupakan penyalur produk yang langsung bersinggungan dengan konsumen. Adanya kualitas pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan untuk melakukan pembelian, serta tidak hanya satu kali pembelian saja tetapi secara berulang-ulang sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen pada CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen di CV Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen pada CV. Surya

- Utama Perkasa
Ketanggungan
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen pada CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh Customer Service Officer secara umum yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan menurut Shakuntala (2013), antara

lain sebagai berikut: (1) Pakaian dan penampilan rapi dan bersih, (2) Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*), (3) Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan, (4) Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan, (5) Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik, (6) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar, (7) Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan, (8) Tidak menyela atau memotong pembicaraan, (9) Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan, (10) Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.

2. Kepuasan Konsumen

London (2012) menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

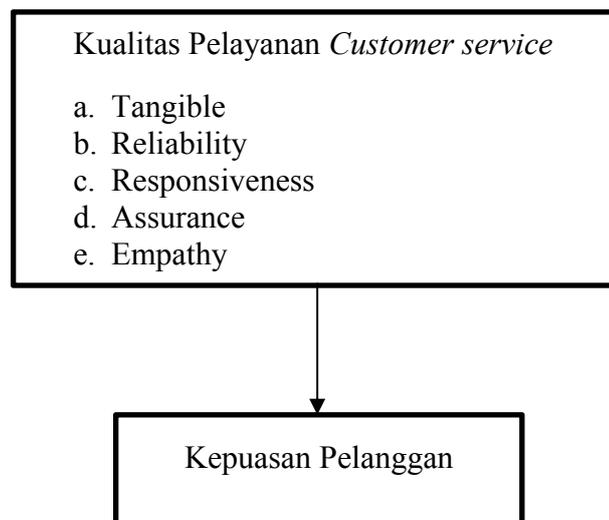
Menurut Kotler (2002), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu

produk dan harapan-harapannya.

Menurut Irawan (2004), faktor – faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: (1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik, (2) Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi (3) Service quality, kepuasan

terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL, (4) Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut (5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

B. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Penelitian

C. Hipotesis

1. Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

2. Diduga bahwa kualitas pelayanan *customer service* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Penelitian

1. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil variabel kualitas pelayanan *customer service* sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Selain itu, akan diteliti pula pengaruh serta korelasi antara variabel-variabel tersebut.

2. Populasi, Sampel, dan Sampling

a. Populasi adalah semua konsumen yang menggunakan produk dan jasa dealer motor CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

b. Sampel adalah bagian dari unit populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

c. Sampling menggunakan teknik *random sampling*.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Angket / *Quesionare* dan observasi. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang bersifat tertutup karena *alternative* jawaban telah disediakan, yaitu dari setuju sampai tidak setuju. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan skor adalah sebagai berikut: (a) Sangat

setuju skor 5, (b) Setuju skor 4, (c) Netral skor 3, (d) Tidak setuju skor 2, (e) Sangat tidak setuju skor 1. Sedangkan teknik observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan *customer service* dealer motor CV. Surya Utama Perkasa Ketanggungan.

B. Teknik Analisis Data

1. Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

x = Kualitas Pelayanan *customer service*

2. Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.

3. Rank Spearman's Rho

Rumus :

$$r^2 = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n-1)}$$

Dimana:

d : Perbedaan antara urutan dari nilai-nilai X dan Y yang bersangkutan

n : Jumlah nilai (X,Y) dalam data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dealer Surya Utama Perkasa

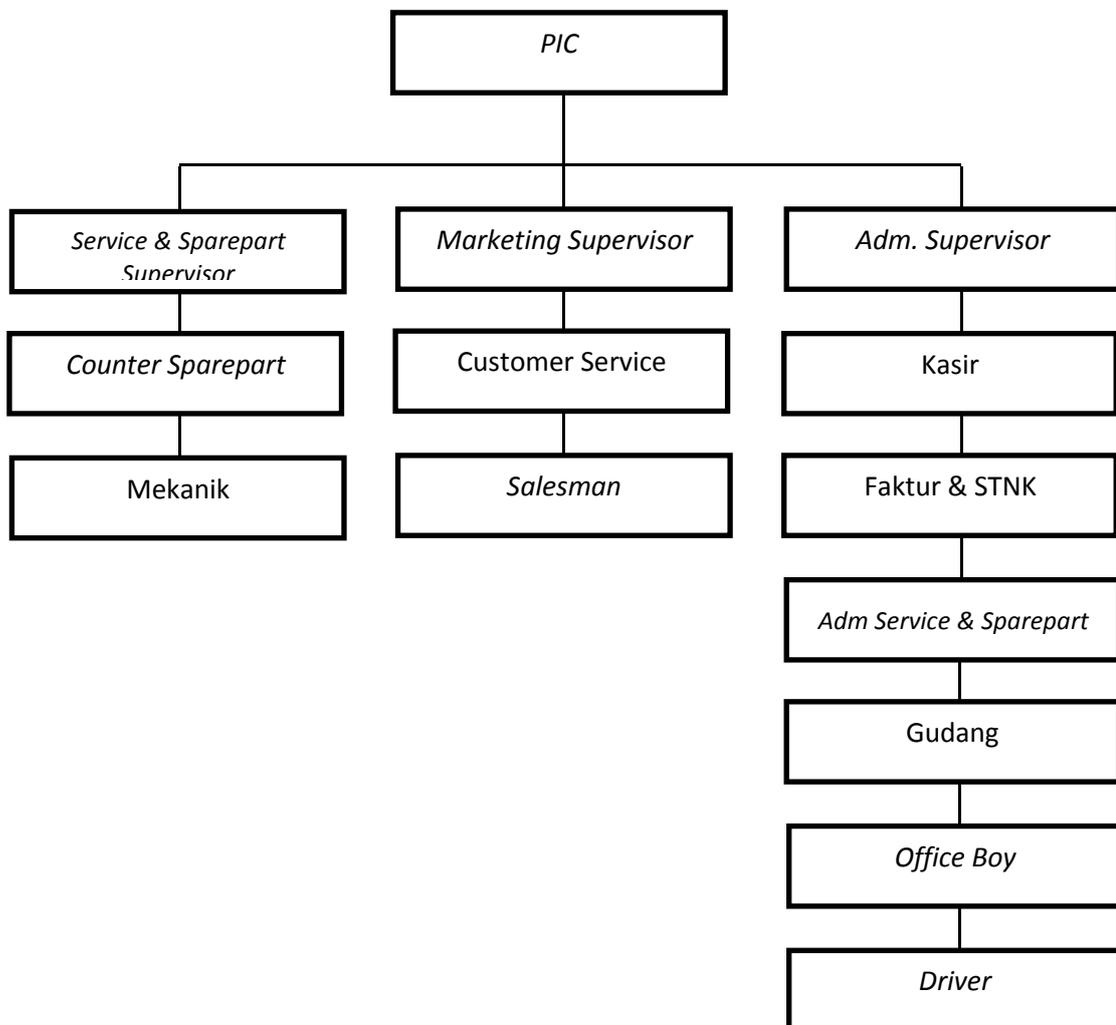
1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan ini berdiri tanggal 14 Desember 2004 dan diberi nama “Dealer Motor Surya Utama Perkasa”, yang mana bekerja sama dengan AHM Group. Dealer Motor Surya Utama Perkasa memegang pemasaran sepeda motor Honda untuk wilayah Ketanggungan dan sekitarnya. Dealer Motor Surya Utama Perkasa

berlokasi di jl. RA Kartini no.413 Ketanggungan.

2. Produk yang ditawarkan Dealer Motor Surya Utama Perkasa memasarkan 3 jenis sepeda motor Honda yaitu : sepeda jenis bebek, sepeda motor jenis sport dan sepeda motor completely buit up.

3. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

- a. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 : Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	86	86%
2.	Perempuan	14	14%
Jumlah		100	100%

- b. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2 : Identitas responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
PNS	23	23 %
TNI/Polri	5	5 %
Karyawan Swasta	21	21 %
Wiraswasta	30	30 %
Mahasiswa/Pelajar	10	10 %
Lainnya	11	11 %
Jumlah	100	100 %

- c. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3 : Identitas responden berdasarkan usia

NO	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1.	17 – 30 tahun	27	27 %
2.	31 – 40 tahun	39	39 %
3.	41 – 50 tahun	23	23 %
4.	> 50 tahun	11	11 %
Jumlah		100	100 %

2. Hasil Perhitungan dan Pembahasan

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil perhitungan validitas r_{hitung} pada item pertanyaan variabel kualitas pelayanan

Customer service (X) mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan perhitungan koefisien reliabilitas didapat r_{alpha} sebesar 0,476 lebih besar dari r_{tabel} dengan

menggunakan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel} sebesar 0,1654. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, pertanyaan yang tergabung dalam variabel kualitas pelayanan *Customer service* (X) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Hasil perhitungan validitas r_{hitung} pada setiap item pertanyaan variabel gaya kepemimpinan (X1) mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan perhitungan koefisien Tabel 6 : Hasil uji rank spearman's rho

reliabilitas didapat r_{alpha} sebesar 0,544 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel} sebesar 0,1654. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, pertanyaan yang tergabung dalam variabel kepuasan konsumen adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

b. Uji *rank spearman's rho* dan Uji t

Berikut adalah tabel yang menjelaskan hasil uji rank spearman's rho:

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	KualitasPelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.726**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	KepuasanPelanggan	Correlation Coefficient	.726**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa korelasi *rank spearman's rho* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dealer motor surya utama perkasa adalah sebesar 0,726
Tabel 7 : Analisis Uji t

yang mempunyai arti korelasi antara kualitas pelayanan customer service dengan kepuasan pelanggan sangat kuat.

Sedangkan perhitungan hasil uji t r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.250	8.473		3.098	.003
KualitasPelayanan	.764	.077	.707	9.901	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji t_{hitung} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,25$) dan derajat kebebasan N-K (100-2) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,98 dan hasil Tabel 8 : Hasil perhitungan regresi sederhana

perhitungan pada SPSS menunjukkan 9,901 yang mengartikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada perhitungan regresi sederhana diperoleh hasil sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.250	8.473		3.098	.003
KualitasPelayanan	.764	.077	.707	9.901	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Dari perhitungan tersebut dapat dibuat persamaan $Y = a + bX$ adalah $Y = 26,250 + 0,764X$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 26,250 yang mengartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan *customer service* diabaikan maka kepuasan pelanggan

sebesar 26,250 satuan. Dan jika kualitas pelayanan *customer service* dinaikkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,764 satuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dealer motor surya utama perkasa ketanggungan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan CV. SURYA UATAMA PERKASA adalah besar yaitu sebesar 0,726 yang mempunyai arti korelasi antara kualitas pelayanan *customer service* dengan

kepuasan pelanggan CV. SURYA UATAMA PERKASA ketanggungan adalah sangat kuat.

B. SARAN

Pimpinan perusahaan dapat mengambil langkah untuk membuat, atau bila sudah ada untuk memaksimalkan system *reward* khusus bagi karyawan divisi *customer service* nya agar semangat kerjanya semakin meningkat dan pelayanannya terhadap pelanggan semakin baik. Misalnya dengan pemberian predikat “karyawan terbaik tahun ini” disertai bonus satu kali gaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Cahya Persada Motor Surabaya*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17. Nomor 2.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Juandi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlinda, R.A. 2014. *Pengaruh Customer Satisfaction Strategy terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yudhy, Ferry dan Susy Suhendra. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*. Universitas Gunadarma.

Zeithaml, Valarie A. And Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York: Mcgraw Hill.

Akses Internet

<https://Availbunda.Wordpress.Com/2013/02/17/Standar-Operasional-Prosedur-Bagi-Petugas-Pelayanan-Pelanggan/>. Diakses pada tanggal 26 Desember 2015 pukul 14.25 WIB

<http://Dedylondong.Blogspot.Co.Id/2012/04/Kepuasan-Pelanggan-Customer.Html>. Diakses pada tanggal 26 Desember 2015 pukul 13.35 WIB