

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BHAKTI IDOLA TAMA BANDUNG

Oleh :

Tata Maulidin,

[tatamaulidin23@gmail.com](mailto:tatamaulidin23@gmail.com)

Nouvandry Alexander

[Nouvandryalexander@gmail.com](mailto:Nouvandryalexander@gmail.com)

Rita Zulbetti

[zulbetti@gmail.com](mailto:zulbetti@gmail.com)

Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia.

---

### Articel Info

Article History :

Received 24 February - 2022

Accepted 24 March - 2022

Available Online 11 April -  
2022

### Abstract

*This study aimed to determine the influence of service quality to customer satisfaction at PT Bhakti Idola Tama Bandung. The research method used quantitative research. The data collection technique used observation, interviews with questionnaires and literature studies which had relation to the subject. The data analysis technique used descriptive analysis and inferential analysis (validation test and reliability). Hypothesis test used correlation of rank Spearman, coefficient of determination and significant test of Z. From research conducted, researchers obtained the results that the quality of service to customer satisfaction at PT Bhakti Idol Tama had a positive influence with the results of the Rank Spearman correlation of 0.794 with a significant value of  $0,000 \leq 0,05$  which means the relationship of service quality with customer satisfaction has a strong relationship. The determination test results show 63.04% service quality affects customer satisfaction and the remaining 36.96% customer satisfaction influenced by other factors. From significant test of Z, the results of  $z_{hitung}$  were 4,96 which means  $z_{hitung} \geq z_{tabel}$ . Based on the description above,  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted, the quality of services has a very significant influence on customer satisfaction.*

### Keywords :

Service Quality, Customer Satisfaction, Quantitative Research.

---

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi saat ini menimbulkan persaingan usaha semakin erat, terutama pada perusahaan dengan sektor usaha serupa. Perusahaan dituntut bisa berkembang untuk menarik minat pelanggan menggunakan jasa atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Meningkatnya persaingan membuat perusahaan membuat beberapa strategi diantaranya memaksimalkan kinerja melalui kualitas pelayanan. Cara utama perusahaan untuk mempertahankan pangsa pasarnya adalah dengan memberikan kepuasan dan nilai terhadap pelanggan melalui penyediaan layanan dan produk berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Susan Novitasari Khadijah & Dianasari, 2018, p. 221).

PT Bhakti Idola Tama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang distributor barang-barang elektronik peralatan rumah tangga, spare part dan jasa servis. PT Bhakti idola Tama menyuplai produknya ke dealer, toko tradisional dan modern outlet. Sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan PT Bhakti Idola Tama yaitu dengan adanya pengambilan barang retur dalam waktu satu minggu sekali, mempermudah klaim garansi barang elektronik, dan pengiriman barang elektornik

tepat waktu harapannya dengan pelayanan tersebut PT Bhakti Idola dapat memberikan kepuasan lebih terhadap pelanggan dibandingkan dengan pesaing bisnis serupa.

## **2. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018, p. 83).

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik),
2. *Reliability* (Keandalan),
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Empathy* (Empati).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan, apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Kualitas pelayanan yang dialami pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto, 2018, p.118).

### **Indikator kepuasan pelanggan**

Menurut (Setyo, 2017, p.758) ada indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Terpenuhi harapan pelanggan
2. Selalu menggunakan produk
3. Merekomendasi ke orang lain
4. Kualitas layanan
5. Loyalitas
6. Reputasi yang baik
7. Lokasi

### **Penelitian Terdahulu**

Suatu referensi dapat menjadi patokan atau tolak ukur acuan bagi peneliti untuk mengembangkan pembahasan-pembahasan yang telah dituliskan oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa hasil referensi jurnal terdahulu yang telah dirangkum oleh peneliti, yaitu:

1. (Ludviyatus sholeha, Sutrisno Djaja, Joko widodo, 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS sumber jaya mahasakti kecamatan rogojampi kabupaten bayuwangi)
2. (Taupik Ismail, Ramayani Yusuf, 2021) menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

### **Kerangka pemikiran**

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Kualitas pelayanan yang dialami pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto , 2018, p.118). Berdasarkan uraian diatas maka paradigma kerangka pemikiran dalam penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

## Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan Kerangka pemikiran di atas, Hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah “ Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan (hubungan bisa positif ataupun negatif).

## 3. METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiono, 2017:2) desain dalam penelitian adalah penjelasan yang lebih mendalam mengenai metode atau teknik yang digunakan oleh peneliti serta langkah-langkah dari awal hingga akhir penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan data yang digunakan adalah data ordinal. Analisa bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tempat penelitian dilakukan di PT Bhakti Idola Tama Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sebagian dari pelanggan PT Bhakti Idola Tama yang berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner menggunakan skala likert.

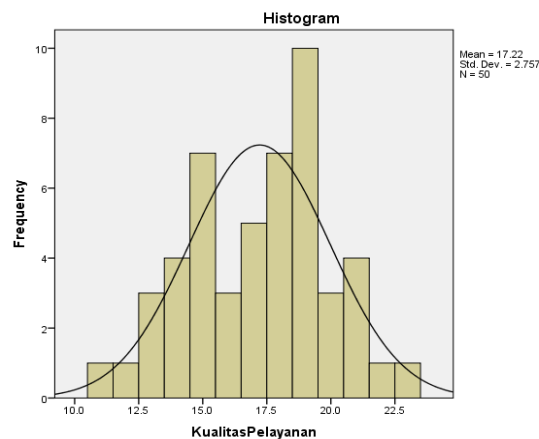
## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 50 orang responden, dimana penelitian ini didasarkan kepada jenis kelamin dari responden yang diteliti. Sebanyak 70 % pelanggan PT Bhakti Idola Tama Bandung berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 30 % berjenis kelamin perempuan. Pembelian barang elektronik dan spare part di PT Bhakti Idola Tama Bandung sebanyak 60% untuk kepentingan dealer dan sisanya sebanyak 40% untuk kepentingan pribadi.

### Analisis Deskriptif

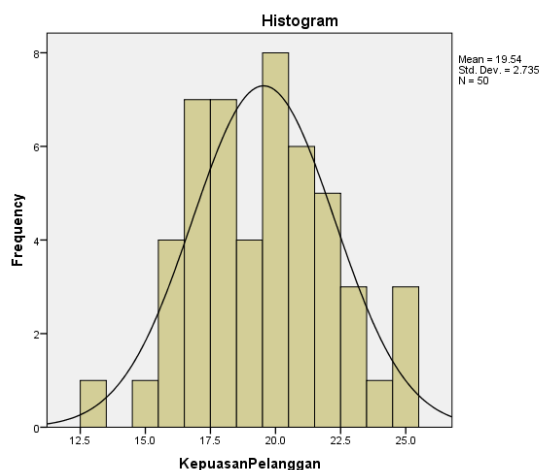
Berikut adalah grafik dari Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Gambar 1  
Grafik Kualitas Pelayanan



Gambar 2

Grafik Kepuasan Pelanggan



## Analisis Validasi Data

Tabel 4

### Uji Validasi Data Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (Variabel X)	<i>Pearson Correlation</i>	Hasil
1	0,456	Valid
2	0,591	Valid
3	0,715	Valid
4	0,674	Valid
5	0,359	Valid

Tabel 5

### Uji validitas Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (Variabel Y)	<i>Pearson Correlation</i>	Hasil
1	0,717	Valid
2	0,753	Valid
3	0,665	Valid
4	0,681	Valid
5	0,423	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai koefisien pearson  $>0,05$ , sehingga data dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk tahapan pengujian selanjutnya.

## Uji Reabilitas Data

Tabel 6

### Uji reabilitas Alpha Cronbach Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

Tabel 7  
 Uji Realibitas Alpha Cronbach Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

Dikarenakan hasil awal dari butir kuisisioner kualitas pelayanan kurang dari 0,60 maka peneliti memutuskan untuk menghapus salah satu butir kuisisioner kualitas pelayanan dengan asumsi untuk mendapatkan hasil yang signifikan dengan menghapus salah satu butir kuisisioner menurut Alpha Cronbach. Dilihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai *Cronbach's Alpha* > 0.60. hal ini berarti data instrumen yang dimanfaatkan reliabel. Instrumen masing-masing variabel dapat diandalkan dan menjadi lanjutan bagi pengujian selanjutnya.

### Uji Hipotesis Korelasi Rank Spearman

Tabel 8  
 Hasil uji hipotesis menggunakan korelasi Rank Spearman

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.794**
	Kualitas_Pelayanan Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	50	50
	Correlation Coefficient	.794**	1.000
	Kepuasan_Pelanggan Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	50	50

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

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa koefisiensi spearman rho adalah 0,794 Angka yang dihasilkan bernilai positif itu artinya bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan. Sesuai dengan ketentuan korelasi Rank Spearman diketahui apabila nilai rho adalah  $0,7 \leq \rho < 0,9$  maka hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dinyatakan mempunyai hubungan yang kuat dengan signifikan 0,000.

### Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,794^2 \times 100\%$$

$$KD = 63,04 \%$$

Dari hasil perhitungan diatas koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 63,04 % yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 63,04% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar 36,96% dipengaruhi oleh faktor lain.

### Uji Signifikan Z

$$Z_{hitung} = \frac{\rho}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

$$Z_{hitung} = \frac{0,794}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

$$Z_{hitung} = 4,96$$

$$Z_{tabel} = (0,5 - (0,5 \times 0,01))$$

$$z_{tabel} = 0,495$$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat  $z_{hitung} \geq z_{tabel}$  yaitu  $4,96 \geq 0,495$ , karena  $z_{hitung} \geq z_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada Hubungan yang sangat signifikan antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan pelanggan.

## 5. KESIMPULAN

Berikut dibawah ini adalah kesimpulan akhir yang telah peneliti rangkum:

1. Kualitas pelayanan pada PT Bhakti Idola Tama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai korelasi rank Spearman sebesar 0,794 dari hasil perhitungan tersebut diketahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. Kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 63,04 % terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar 36,96% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini diketahui melalui perhitungan koefisien determinasi.
3. Melalui uji signifikan z diketahui nilai  $z_{hitung}$  adalah 4,96 dan  $z_{tabel}$  adalah 0,495 maka dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa  $z_{hitung} \geq z_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada PT Bhakti Idola Tama mempunyai hubungan yang sangat signifikan.

## 6. REFERENSI

- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM. SPSS 25 (edisi 9: Prayogo, ed). Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2001. Metodologi *research* jilid III. Yogyakarta. Andi offset.
- Harfika, J & Abdullah, N. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh barat daya. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surabaya. Diakses dari <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1285>
- Ismail, Taupik & Yusuf, Ramayani. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan kantor Indihome gegerkalong di kota Bandung. Tugas Akhir, Politeknik Ganessa. Diakses dari <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>
- Khadijah, SA & Dianasari, Ika Ayu. 2018. Pengaruh Kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di RSUD Ibnu Sina kabupaten Gresik. Skripsi, Universitas Gersik. Diakses dari <https://journal.unigres.ac.id/index.php/GemaEkonomi/article/view/766>
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pada PDAM Cibadak Sukabumi. Skripsi, Universitas BSI. Diakses dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911>
- Rully, Indrawan. 2014. Metodologi penelitian. Bandung: Refika Aditama.
- Sholeha, Ludviyatus., Djaja, sutrisno & widodo, Joko. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di AHASSumber jaya maha sakti kecamatan Rogojampi kabupaten Bayuwangi. Skripsi, Universitas Jember. Diakses dari <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/6465>
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta, CV.