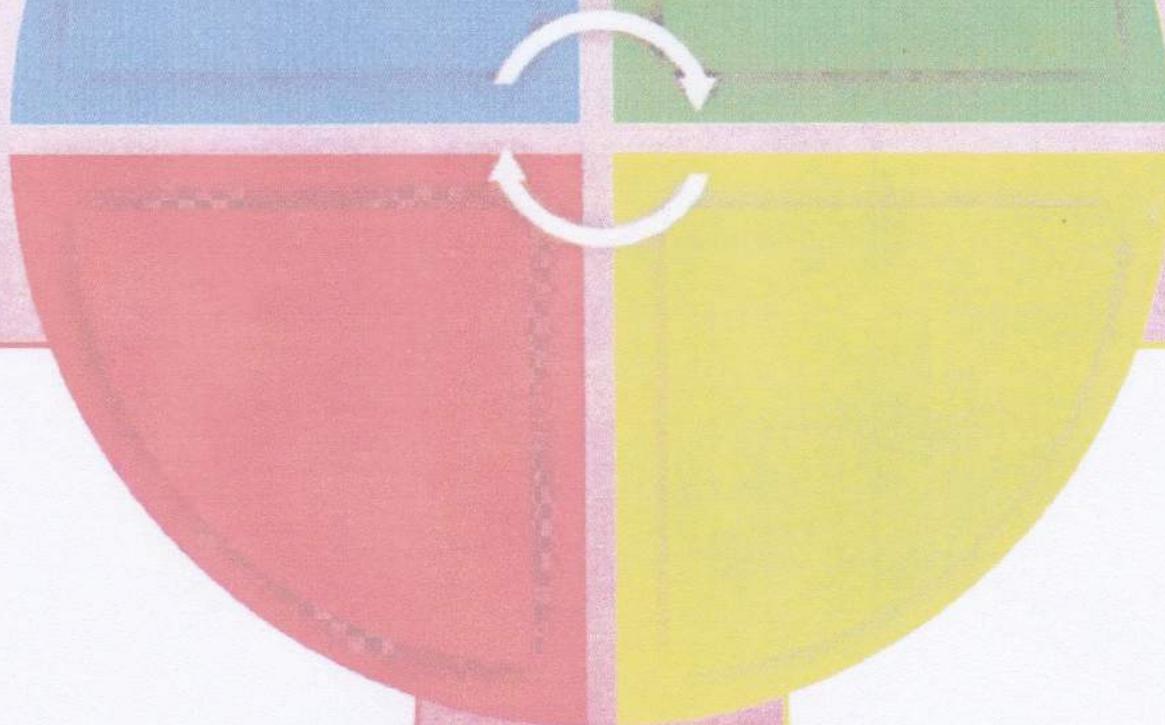


Volume 10 No : 2 Oktober 2017

ISSN : 2087-0957

SOSIALITA

Jurnal Ilmu Administrasi



JIA

Vol:10

No.2

Hlm 1 - 75

Bandar Lampung, Oktober 2017

ISSN 2087- 0957

DITERBITKAN OLEH :
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

Volume 10 No: 2 Oktober 2017

ISSN : 2087-0957

SOSIALITA

Jurnal Ilmu Administrasi

JIA	Vol : 10	No : 2	Hlm 1- 75	Bandar Lampung, Oktober 2017	ISSN : 2-087-0957
-----	----------	--------	-----------	------------------------------	-------------------

**DITERBITKAN OLEH :
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

SOSIALITA

JURNAL ILMU ADMINISTRASI

Jurnal **SOSIALITA** diterbitkan dua kali dalam satu tahun oleh jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Bandar Lampung.

Susunan Personalia

Penanggung Jawab : Rektor Universitas Bandar Lampung

Dewan penyunting

Ketua Penyunting : Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Wakil Ketua Penyunting : Dr. Moh. Oktaviannur,SE., M.M

Anggota : Drs. Soewito,M.M

Penyunting Ahli : Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si (Universitas Bandar Lampung)
Dr. Supriyanto,M.Si (Universitas Bandar Lampung)
Dr. Suripto,S.Sos., M.AB (Universitas Lampung)

Administrasi dan Distribusi : Maslechah

Alamat Redaksi:

Gedung Rektorat Lantai 6. FISIP Universitas Bandar Lampung
Jalan ZA. Pagar Alam No: 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung
Telp : 0721 771331

DAFTAR ISI

No	Judul	Hal
1	Dampak Profitabilitas, <i>Financial Leverage</i> Dan <i>Dividend Payout Ratio</i> Terhadap Praktik Perataan Laba (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2016) Oleh : Soewito	1
2	<u>Pemerintah Bertanggungjawab Dalam Konteks Hubungan Kepercayaan Dengan Masyarakat</u> Oleh : Drs. Rusdan, M.Si	11
3	Implementasi Masterplan Badan Usaha Milik Negara 2014 – 2019 Oleh : Achmad Zahruddin(Dosen Fisip Unbara)	26
4	Analisis <i>Risk</i> Dan <i>Return</i> Pada Saham Biasa (<i>Common Stock</i>) Pt Alfa Retailindo, Tbk Dengan Menggunakan <i>Capital Asset Pricing Model</i> Periode 2013-2016 Oleh: Diah Ayu Ciptaning	33
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Argometer Pada PT Puspa Jaya Taksi Di Bandar Lampung Oleh :Ketut Teguh Pujawastu	49
6	Minimasi Gap Komunikasi Bisnis dengan Pendekatan Inklusi Etika Moral-sepiritual dan Kepemimpinan Efektif	61

JIA	Vol : 10	No : 2	Hlm 1- 75	Bandar Lampung, Oktober 2017	ISSN : 2-087-0957
-----	----------	--------	-----------	------------------------------	-------------------

BIODATA PENULIS

1. DRS. SOEWITO, M.M, DOSEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS FISIP UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG.
2. DRS. RUSDAN M.SI, DOSEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SATU NUSA BANDAR LAMPUNG
3. DRS. ACHMAD ZACHRUDDIN, M.M, DOSEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS BATU RAJA
4. DIAH AYU CIPTANING, ILMU ADMINISTRASI BISNIS, UNIVERSITAS LAMPUNG
5. KETUT TEGUH PUJAWASTU, ILMU NADMINISTRASI BISNIS, UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
6. M. MACHRUS, SE.,M.SI, DOSEN DOSEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SATU NUSA BANDAR LAMPUNG

JIA	Vol : 10	No : 2	Hlm 1- 75	Bandar Lampung, Oktober 2017	ISSN : 2-087-0957
-----	----------	--------	-----------	------------------------------	-------------------

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAKSI ARGOMETER PADA PT PUSPA JAYA TAKSI DI BANDAR LAMPUNG

KETUT TEGUH PUJAWASTU

UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Puspa Jaya Taksi di Bandar Lampung).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Puspa Jaya Taksi Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan metode survey menggunakan kuisioner. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelitian di lapangan.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial. Analisis inferensial terdiri dari hipotesis statistic dan penelitian, uji statistik dan koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian yang diperoleh adalah adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, ditandai dengan analisis deskriptif yaitu Kualitas Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,98 artinya baik, dan Kepuasan Pelanggan dengan nilai rata-rata 3,88 artinya baik. Analisis Inferensial uji signifikansi mendapat hasil r hitung (0,748) > r table (0,312) dan t hitung (8,655) > t table (2,201) artinya baik secara sampel maupun populasi ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis Regresi Linier Sederhana menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dengan koefisien bernilai positif 0,611.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Transportasi pada saat ini merupakan kebutuhan setiap orang dalam menjalankan aktivitas baik pemerintah, swasta dan organisasi bisnis lain pasti memerlukan jasa transportasi oleh sebab itu setiap penyelenggara usaha transportasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas atas jasa yang telah diberikan. Untuk itu kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam pengembangan sistem transportasi tersebut. Nasution (1996:11-16) menyatakan bahwa dibutuhkan sistem

menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan berkualitas dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasannya mereka terima dari barang atau jasa spesifikasi yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Transportasi merupakan barang publik (*public goods*), sehingga peranan pemerintah sangat vital dalam pengembangan sistemnya. Terkait dengan transportasi yang baik, aman, cepat, dan terjangkau oleh daya beli masyarakatnya transportasi memegang peranan yang

cukup menentukan, kota yang baik ditandai antara lain dengan melihat kondisi transportasinya. Namun, layanan transportasi publik di kawasan perkotaan dihadapkan oleh kompleksitas kondisi transportasi yang telah ada.

PT. Puspa jaya taksi Bandar Lampung dioperasikan oleh swasta mutlak dan merupakan yang pertama di Indonesia. Pola Angkutan Kota Bandar Lampung dibagi menjadi 3, yaitu: Trayek utama yang dilayani oleh Bus Puspa jaya, Trayek Cabang/*Feeder* (pengumpan) yang dilayani oleh jenis angkutan Pariwisata, dan Angkutan Tidak Dalam Trayek yang dilayani oleh jenis Taksi Argometer.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS

Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok suatu perusahaan dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup, berkembang dan memperoleh laba dengan cara menyesuaikan kemampuan dan kebutuhan konsumen. Pemasaran ditinjau sebagai suatu sistem dari kegiatan yang saling berhubungan ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa kepada pihak pembeli.

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli ekonomi antara lain terdiri dari: pemasaran menurut Kotler dan Armstrong dalam AB. Susanto (2001:6) adalah Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan ingin melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai yang lain. Menurut The American Marketing Association yang dikutip Hoolleson (2003:9) Merumuskan definisi pemasaran yang lebih menekankan pada proses manajerial yaitu proses perencanaan dan penetapan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang

memuaskan tujuan individu dan organisasi. Dengan demikian pemasaran adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus barang dan jasa dari pihak produsen sampai kepada pihak konsumen dengan cara yang paling efisien dengan maksud untuk menciptakan permintaan yang efektif.

1. Prinsip Dasar Pemasaran

Menurut Tjiptono (2000:56), Beberapa prinsip dasar pemasaran antara lain:

- a. Nilai Pelanggan dan Persamaan Nilai
Intisari pemasaran adalah menciptakan nilai pelanggan yang lebih besar dari pada nilai yang diciptakan oleh pesaing. Nilai pelanggan dapat di naikkan dengan memperluas atau memperbaiki produk dan manfaat jasa. Perusahaan yang menggunakan harga sebagai senjata bersaing harus mempunyai strategi keunggulan biaya dalam menciptakan keunggulan kooperatif yang dapat dipertahankan. Pengetahuan mengenai pelanggan digabungkan dengan inovasi dan kreatifitas dapat mengarah pada perbaikan produk dan jasa yang berarti bagi pelanggan. Bila manfaat itu cukup kuat dan cukup bernilai bagi pelanggan, maka perusahaan tidak perlu menjadi pesaing yang menawarkan produk dengan harga rendah untuk memenangkan persaingan.
- b. Keunggulan Kompetitif
Keunggulan kompetitif adalah penawaran total yang dihadapkan pada persaingan relevan dan lebih menarik pelanggan. Keunggulan tersebut dapat muncul dalam unsur apapun yang ditawarkan oleh perusahaan yang dapat berupa produk, harga, promosi dan distribusi. Penawaran total harus lebih menarik dari yang ditawarkan oleh pesaing, tetapi tidak lebih baik.
- c. Fokus
Prinsip ketiga adalah fokus atau konsentrasi perhatian. Fokus diperlukan untuk berhasil dalam tugas menciptakan nilai pelanggan pada keunggulan kompetitif. Fokus jelas

terletak pada kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penawaran yang bersaing. Fokus diperlukan untuk menggerakkan usaha dan dang untuk mempertahankan keunggulan dari suatu perusahaan. Semua hanya dapat dicapai dengan memfokuskan sembur daya dan usaha pada kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara menyampaikan suatu yang akan memenuhi dan keinginan dari pelanggan.

III METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian. Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

Subyek Penelitian (Populasi, Sampel)

Dalam penelitian ini, yang di jadikan populasi dan sampel adalah karyawan PT.Puspa jaya di Bandar Lampung yang beralamat di Bandar Lampung.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua Mahasiswa Sekolah Tinggi Universitas Bandar Lampung (UBL) dan Universitas Lampung (UNILA) yang perkiraan mencapai 100 mahasiswa.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. karena kemampuan peneliti terbatas maka peneliti mempertimbangkan waktu, tenaga dan dana.

- a. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana
- b. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik

Karena pertimbangan dari yang disebutkan diatas maka penelitian ini menggunakan 40% sampel dari jumlah populasi 100 menjadi 40 mahasiswa dari anggota populasi.

Teknik Pengumpulan data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu:

1. Studi Kepustakaan (Library Research).
Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur–literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian.
2. Studi Lapangan (Field Research)
Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui observasi, interview dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh data dari responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif.

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

a. Rata-rata (X dan Y)

$$\text{Nilai rata – rata} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X=nilai presentase

N= jumlah responden

(Notoatmodjo, 2005)

b. Interval (X dan Y)

$$\text{Interval} = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

NT = Nilai total skor tertinggi harapan

NR = Nilai total skor terendah harapan

K = Kategori

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk angka dan analisis dengan cara membandingkan melalui perhitungan dan mengaplikasikannya dengan menggunakan rumus yang sesuai. Analisis inferensial digunakan untuk menguji parameter populasi data yang ada, dengan menggunakan data yang berasal dari responden.

Adapun langkah kerja untuk mengetahui signifikansi pengaruh kedua variabel di atas adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis statistik dan penelitian

Menterjemahkan hipotesis statistik kedalam hipotesis penelitian

Ho : r = 0 \Rightarrow Tidak ada pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : r \neq 0 \Rightarrow Ada pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji statistik : digunakan uji korelasi product moment karena data penelitian berskala interval ke rasio dengan sub langkah sebagai berikut :

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan 40 kuisioner yang dijadikan sampel dan populasi. Adapun kuisioner yang disebarkan kepada mahasiswa Universitas Lampung (UNILA) dan Universitas Bandar Lampung (UBL)

Responden berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan 40 kuisioner yang dijadikan sampel dan populasi. Adapun karakteristik responden berdasarkan Umur pelanggan Puspa Jaya Taksi Bandar Lampung.

TABEL 4.2 Responden berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 20 Tahun	15	37,5 %
2	< 25 Tahun	23	57,5 %
3	> 30 Tahun	2	5,0 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : Data diolah tahun 2014

Berdasarkan Umur, ternyata responden yang memiliki umur dibawah 20 tahun sebanyak 15 mahasiswa atau (37,5%), sedangkan responden yang memiliki umur dibawah 25 tahun sebanyak 23 mahasiswa atau (57,5%), dan responden yang

memiliki umur diatas 30 tahun terdapat 2 mahasiswa atau (5,0%) . Hal ini berarti menunjukkan bahwa mahasiswa yang berlanggan Puspa Jaya Taksi yang dapat dikatakan usia produktif sebanyak 25 mahasiswa.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 4.3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – Laki	11	27,5 %
2	Perempuan	29	72,5 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : data diolah tahun 2014

Berdasarkan Jenis Kelamin, ternyata responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki Sebanyak 11 mahasiswa atau (27,5%) dan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 29

mahasiswa atau (72,5%). Hal ini berarti menunjukkan bahwa mahasiswa yang berlanggan Puspa Jaya Taksi Bandar Lampung mayoritas adalah perempuan.

dibawah 2 tahun sebanyak 15 mahasiswa atau (37,3%), dan responden yang berlangganan diatas 3 tahun terdapat 5 mahasiswa atau (12,5%) . Hal ini berarti menunjukkan bahwa Puspa Jaya Taksi PT. TBL Bandar Lampung yang dapat dikatakan masa berlangganan produktif 1 tahun sebanyak 20 mahasiswa.

4.2.2 Diskripsi Tentang Kualitas Pelayanan (X)

Pengukuran skor dari variabel kualitas pelayanan yang diperoleh dari seperangkat alat ukur dalam bentuk pertanyaan melalui skala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu: Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Sangat Kurang Baik.

Untuk mengetahui kriteria jawaban dari masing-masing item pertanyaan dilakukan rekapitulasi total skor per item pertanyaan, selanjutnya untuk menentukan kriteria jawaban responden, digunakan rumus

interval kelas dengan rentang skor nilai terendah 10 dan tertinggi 50 dengan alternatif jawaban 1-5 dan hasil perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{NT} - \text{NR}}{\text{K}}$$

Keterangan :

NT= Nilai total skor tertinggi harapan

NR= Nilai total skor terendah harapan

K = Kategori

$$\text{Interval} = \frac{50 - 10}{5} = \frac{40}{5} = 8$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh interval kelas 8, maka dapat ditentukan kriteria jawaban untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

TABEL 4.5 kriteria jawaban responden

No	Interval kelas	Skor	Jumlah	%	Keterangan
1	10 – 18	1	0	0,0	Sangat kurang Baik
2	18 – 26	2	1	2.5	KurangBaik
3	26 – 34	3	4	10.0	Cukup Baik
4	34 – 42	4	21	52.5	Baik
5	42 – 50	5	14	35,0	Sangat Baik
Jumlah			40	100	

Sumber : data dioilah 2014

Dari hasil tabulasi tanggapan responden maka dapat dihitung nilai rata – rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata – rata} = \frac{\sum x}{N} = \frac{1593}{40} = \frac{39,82}{10} = 3,98$$

Hasil dari perhitungan di atas maka nilai rata – rata tabulasi tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan adalah 3,98 (Baik). Hal ini berarti kualitas pelayanan Puspa Jaya Taksi dapat dikatakan “Baik“.

Kualitas pelayana terdiri dari indikator jaminan (4,16), Indikator bukti fisik (4,09), Indikator keandalan (3,97), sedangkan indikator empati (3,89), dan indikator ketanggapan (3,77). Hal ini dipengaruhi oleh item masing-masing item pertanyaan yaitu item jaminan (4,22) dan (4,10). Item bukti fisik (4,17) dan (4,02). Item keandalan (3,97) dan (3,97). Item empati (3,97) dan (3,82). Item ketanggapan (3,82) dan (3,72).

Diskripsi Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)

Pengukuran skor dari variabel kepuasan pelanggan yang diperoleh dari seperangkat alat ukur dalam bentuk pertanyaan melalui skala Likert dengan lima alternatif jawaban yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Sangat Kurang Baik.

Untuk mengetahui kriteria jawaban dari masing-masing item pertanyaan dilakukan rekapitulasi total skor per item pertanyaan, selanjutnya untuk menentukan kriteria jawaban responden, digunakan rumus interval kelas dengan rentang skor nilai terendah 10 dan tertinggi 50 dengan alternatif jawaban 1-5 dan hasil perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{NT} - \text{NR}}{\text{K}}$$

Keterangan :

NT= Nilai total skor tertinggi harapan

NR= Nilai total skor terendah harapan

K = Kategori

$$\text{Interval} = \frac{50 - 10}{5} = \frac{40}{5} = 8$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh interval kelas 8, maka dapat ditentukan kriteria jawaban untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

TABEL 4.6 kriteria jawaban responden

No	Interval kelas	Skor	Jumlah	%	Keterangan
1	10 – 18	1	0	0,0	Sangat kurang Baik
2	18 – 26	2	0	0,0	Kurang Baik
3	26 – 34	3	4	10,0	Cukup Baik
4	34 – 42	4	27	67,5	Baik
5	42 – 50	5	9	22,5	Sangat Baik
Jumlah			40	100	

Sumber : data diolah 2014

Dari hasil tabulasi tanggapan responden maka dapat dihitung nilai rata – rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata – rata} = \frac{\sum x}{N} = \frac{1554}{40} = \frac{38,85}{10} = 3,88$$

Hasil dari perhitungan di atas maka nilai rata – rata tabulasi tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan adalah 3,88 (Baik). Hal ini berarti kepuasan pelanggan Puspa Jaya Taksi dapat dikatakan “**Baik**”.

Kepuasan pelanggan terdiri dari indikator biaya dan kemudahan (4,02), indikator service quality (3,98), indikator faktor emosi (3,97), indikator kualitas jasa (3,87)

dan indikator harga (3,78). Hal ini dipengaruhi oleh item masing-masing item pertanyaan yaitu item biaya dan kemudahan (4,10) dan (3,95). Item service quality (4,05) dan (3,92). Item faktor emosi (4,10) dan (3,85). Item kualitas jasa (3,90) dan (3,85) dan item harga (3,80) dan (3,77).

Analisis Inferensial

Secara deskriptif sebenarnya sudah diketahui bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik (3,98) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang Baik (3,88). Jadi ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang dilakukan pada PT. TBL Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kedua variabel tersebut, maka secara statistik

akan digunakan analisis inferensial dengan rumus Product Moment.

Adapun langkah kerja untuk mengetahui signifikansi pengaruh kedua variabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis statistik dan penelitian
Menterjemahkan hipotesis statistik kedalam hipotesis penelitian
 $H_0 : r = 0 \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan kuaitas pelayanan terhadap kepuasan pealnggan

$H_a : r \neq 0 \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan kuaitas pelayanan terhadap kepuasan pealnggan

2. Uji statistik : digunakan uji korelasi product moment karena data penelitian berskala interval ke rasio dengan sub langkah sebagai berikut.
3. Mengetahui nilai r table hal ini dibantu dengan menggunakan table perhitungan berikut :

TABEL 4.7 Perhitungan Korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

X	Y	X ²	Y ²	XY
42	39	1764	1521	1638
39	37	1521	1369	1443
40	33	1600	1089	1320
42	37	1764	1369	1554
44	39	1936	1521	1716
41	37	1681	1369	1517
37	36	1369	1296	1332
37	37	1369	1369	1369
33	35	1089	1225	1155
30	34	900	1156	1020
25	31	625	961	775
31	35	961	1225	1085
35	37	1225	1369	1295
35	35	1225	1225	1225
40	40	1600	1600	1600
41	41	1681	1681	1681
41	43	1681	1849	1763
35	34	1225	1156	1190
37	36	1369	1296	1332
39	38	1521	1444	1482
39	38	1521	1444	1482
32	32	1024	1024	1024
37	38	1369	1444	1406
41	41	1681	1681	1681
39	39	1521	1521	1521
44	43	1936	1849	1892
48	48	2304	2304	2304
40	41	1600	1681	1640
45	45	2025	2025	2025
45	44	2025	1936	1980
47	47	2209	2209	2209
47	46	2209	2116	2162
45	44	2025	1936	1980
41	40	1681	1600	1640
40	41	1600	1681	1640

40	40	1600	1600	1600
44	42	1936	1764	1848
47	32	2209	1024	1504
46	41	2116	1681	1886
42	38	1764	1444	1596
1593	1554	64461	61054	62512

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa :

$$\begin{aligned}
 N &= 40 & \sum XY &= 62512 \\
 \sum X &= 1593 & \sum X^2 &= 64461 \\
 \sum Y &= 1554 & \sum Y^2 &= 61054
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas dimasukan kedalam rumus product moment , maka akan didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \cdot \sum(XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \\
 r_{xy} &= \frac{40 \cdot 62512 - (1593) \cdot (1554)}{\sqrt{(40 \cdot 64461 - (1593)^2) \cdot (40 \cdot 61054 - (1554)^2)}}
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0,748$$

Dari hasil perhitungan tersebut diatas nilai koefesien korelasi $r = 0,748$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat dan positif. (berada pada nilai $0,600 - 0,800$)

4. Mengetahui nilai r tabel. Dapat diperoleh dari tabel $r = (\alpha = 0,05 ; n = 40) = 0,312$.

5. Uji signifikansi

a. Untuk sampel dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel dengan

Ketentuan bila :

1. r hitung \geq dari H_0 ditolak, H_a diterima

$$\text{rumus } t \text{ hitung} \quad t = r \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r^2}}$$

$$0,748 \sqrt{\frac{38}{1 - 0,559504}} = 8,655$$

2. r hitung \leq dari H_0 diterima, H_a ditolak

Dari hasil perhitungan $r_{xy} = 0,748$ dan nilai r tabel product moment $r = (\alpha = 0,05 ; n = 40) = 0,312$. maka nilai r hitung \geq dari r tabel. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, jadi hipotesis yang diajukan oleh penulis, maka H_0 (hipotesis statistik) ditolak dan H_a (hipotesis alternative) diterima.

1. Untuk populasi dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel sesuai ketentuan :

$$\begin{aligned} \text{rumus t table} &= (\alpha = 0,05 ; N - 2) \\ &= (\alpha = 0,05 ; N 38) \\ &= 2,201 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan t hitung sebesar = 8,655 untuk dan nilai t tabel yang diperoleh dari rumus t tabel= ($\alpha = 0,05 ; N - 2$) = 2,201. Maka nilai t hitung \geq dari t tabel. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Ho (hipotesis statistik) ditolak dan Ha (hipotesis alternative) diterima.

2. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan digunakan rumus $KP = r^2 \times 100\%$ dan digunakan persamaan regresi $Y = a + bx$.

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan digunakan rumus sebagai berikut :
- $$KP = r^2 \times 100\% = (0,748)^2 \times 100\% = 74,8\%$$

$$a = \frac{\sum Y * (\sum X^2) - \sum X * \sum XY}{N \sum * X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{1554 * (6446^2) - 1593 * 62512}{40 * 64461 - (1593)^2}$$

$$a = \frac{100172394 - 99581616}{2578440 - 2537649}$$

$$= 14.483$$

$$Y = 14.483 + 0.611x$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan nilai koefisien regresi b untuk kualitas pelayanan sebesar 0,611, sedangkan nilai

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Puspa Jaya Taksi

PT. TBL di Bandar Lampung, sebesar 74,8 % dan sisanya 25,2 % dipengaruhi oleh faktor – faktor yang lain.

- b. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

a = nilai intercept (konstanta) b =

koefisien regresi

x = variabel bebas

$$Y = a + bx$$

$$b = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X * \sum Y}{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{40 * 62512 - 1593 * 1554}{40 * 64461 - (1593)^2}$$

$$b = \frac{2500480 - 2475522}{2578440 - 2537649}$$

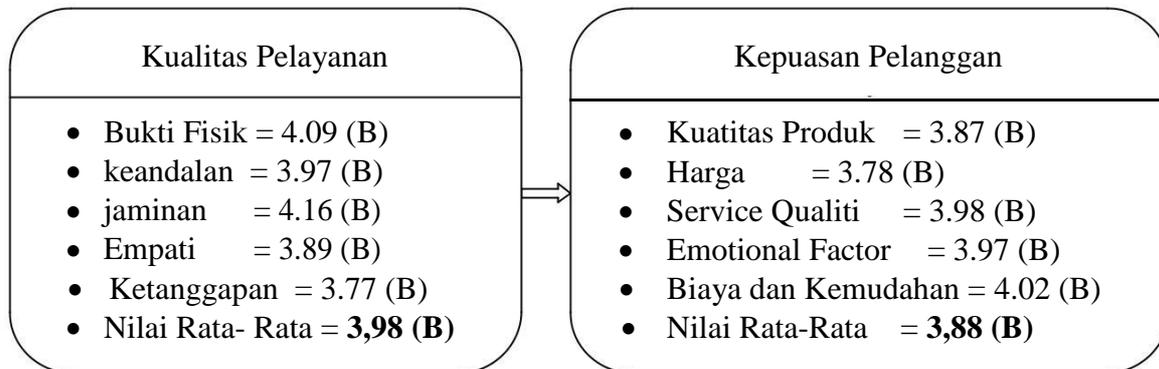
$$= 0.611$$

konstanta 14.483. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Artinya bahwa setiap peningkatan yang dilakukan oleh kualitas pelayanan sebesar 1 unit akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,611 pada konstanta 14.483.

Dari perhitungan t hitung, r hitung dan rumus persamaan regresi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Gambar 4. 8 Indikator hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan



Dari hasil perhitungan t hitung sebesar = 8,655 untuk n = 38, apabila dibandingkan dengan nilai t tabel yang diperoleh dari rumus $T \text{ tabel} = (\alpha = 0,05 ; N - 2) = 2,201$. Ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, jadi hipotesis yang diajukan oleh penulis, maka H_0 (hipotesis statistik) ditolak dan H_a (hipotesis alternative) diterima.

Penghitungagn dengan rumus KP dan ¥ maka didapat hasil sebagai berikut:

- $$KP = (0,748)^2 \times 100$$

$$\% = 74,8\%$$

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Puspa Jaya Taksi PT. TBL di Bandar Lampung. sebesar 74,8 % dan sisanya 25,2 % dipengaruhi oleh faktor – faktor yang lain.
- $$\text{¥} = 14.483 + 0.611x$$

Artinya bahwa setiap peningkatan yang dilakukan oleh kualitas pelayanan sebesar 1 unit akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,611 pada konstanta 14.483.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahansan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Puspa Jaya Taksi PT. TBL Bandar Lampung. Kesimpulan berdasarkan hal-hal tersebut adalah sebagai berikut :

- Hasil dari perhitungan pada bab sebelumnya maka nilai rata – rata tabulasi tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan adalah 3,98 (Baik). Hal ini berarti Faktor kualitas pelayanan Puspa Jaya Taksi dapat dikatakan “**Baik**“.

Kualitas pelayana terdiri dari indikator jaminan (4,16), Indikator bukti fisik (4,09), Indikator keandalan (3,97), sedangkan indikator empati (3,89), dan indikator ketanggapan (3,77). Hal ini dipengaruhi oleh item masing-masing item pertanyaan yaitu item jaminan (4,22) dan (4,10). Item bukti fisik (4,17) dan (4,02). Item keandalan (3,97) dan (3,97). Item empati (3,97) dan (3,82). Item ketanggapan (3,82) dan (3,72).
- Hasil dari perhitungan pada bab sebelumnya maka nilai rata – rata tabulasi tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan adalah 3.88 (Baik). Hal ini berarti kepuasan

pelanggan Puspa Jaya Taksi dapat dikatakan “Baik”.

Kepuasan pelanggan terdiri dari indikator biaya dan kemudahan (4,02), indikator service quality (3,98), indikator faktor emosi (3,97), indikator kualitas jasa (3,87) dan indikator harga (3,78). Hal ini dipengaruhi oleh item masing-masing item pertanyaan yaitu item biaya dan kemudahan (4,10) dan (3,95). Item service quality (4,05) dan (3,92). Item faktor emosi (4,10) dan (3,85). Item kualitas jasa (3,90) dan (3,85) dan item harga (3,80) dan (3,77).

3. Dari hasil perhitungan $r_{xy} = 0,748$ dan nilai r tabel product moment $r = (\alpha = 0,05 ; n = 40) = 0,312$. maka nilai r hitung \geq dari r tabel. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, jadi hipotesis yang diajukan oleh penulis, maka H_0 (hipotesis statistik) ditolak dan H_a (hipotesis alternative) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005, *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Bina Aksara: Jakarta
- Djan, Anton. 2000, *Pengantar Metode Statistic*, Jilid I. LP3ES: Jakarta
- Fudyartanta, 2011, *Psikologi Umum*. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Juharie. 2001. *Pedoman Penulis Skripsi, Tesis, Disertasi*, YormaWidya: Bandung.
- Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan Jilid II. Edisi Kesepuluh.
- Alih Bahasa AB Susanto, Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Philip, Kotler (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1&2. PT. Prenhalindo; Jakarta.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Swasta, Basu DH dan T. Hani Handoko. 2003. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty: Jakarta Bayu Media.

KETENTUAN PENULISAN

1. Artikel yang ditulis dapat berupa hasil penelitian atau ide gagasan dibidang ilmu sosial, khususnya ilmu administrasi bisnis.
 2. Artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris maksimal 20 halaman quarto, spasi 1,5, huruf new roman dilengkapi abstrak dan kata kunci.
 3. Nama penulis ditulis di bawah judul.
 4. Artikel hasil penelitian sbb:
 - a. Judul
 - b. Nama penulis
 - c. Abstrak dalam bahasa Indonesia / Inggris
 - d. Kata Kunci
 - e. Pendahuluan
 - f. Metode Penelitian
 - g. Pembahasan
 - h. Kesimpulan saran
 - i. Daftar Pustaka
 5. Artikel (ide / gagasan)
 - a. Judul
 - b. Nama penulis
 - c. Abstrak dalam bahasa Indonesia / Inggris
 - d. Kata Kunci
 - e. Pendahuluan
 - f. Sub Judul
 - g. Penutup
 - h. Daftar Rujukan
 - i. Lampiran
5. Artikel dikirim ke redaksi paling lambat dua bulan sebelum penerbitan

JIA	Vol : 10	No : 2	Hlm 1- 75	Bandar Lampung, Oktober 2017	ISSN : 2-087-0957
-----	----------	--------	-----------	------------------------------	-------------------

