

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT DIPO STAR FINANCE CABANG GATOT SUBROTO

Nur AL A'laa Sani

Program Pasca Sarjana Magister Manajemen-Universitas Pamulang  
Nur.al9070@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah salah satu tujuan perusahaan sebagai syarat mencapai loyalitas pelanggan terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan kepada perusahaan tersebut. Kepuasan tersebut dapat di raih jika kualitas pelayanan dari perusahaan dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang diasumsikan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan konsumen yang diasumsikan sebagai variabel terikat pada PT. Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel 89 responden. Metode pengumpulan data studi literatur atau studi pustaka dan studi lapangan. Metode analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji korelasi, uji determinasi, dan uji t.

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen*

### ABSTRACT

*Customer Satisfaction is one of the company's goals as a condition of achieving customer loyalty to the products offered by the company. The higher level of customer satisfaction the higher level of customer loyalty to the company. Satisfaction can be achieved if the quality of service from the company can be felt by the customers.*

*The purpose of this paper is to finding the relationship between quality of service wich asumted as independent variable toward the customer satisfaction wich asumted as dependent variable at PT Dipo Star Financ, Gatot Subroto Branch's. This research method use the quantitative approach and takes 89 respondens. Collecting data field study and literature review. Analize Validation test, reliability test, simple regression linear test, correlation test, determination test and t Test.*

**Keyword:** *services quality, customer satisfaction*



## PENDAHULUAN

Di era revolution digitalisasi 4.0 ke 5.0 persaingan semakin ketat, membuat para pelaku usaha haruslah memiliki faktor yang dapat dijadikan oleh perusahaan sebagai senjata dalam usahanya untuk memenangkan persaingan dengan para pesaingnya di dunia bisnis. Meskipun perusahaan telah berusaha bersaing dan memberikan yang terbaik untuk konsumen belum tentu dapat menjamin akan berhasilnya usaha pencapaian tujuan perusahaan, karena setiap konsumen memiliki selera dan keinginan yang berbeda-beda, sehingga setiap perusahaan memiliki strategi pelayanan.

Begitu pula dalam dunia leasing, strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena leasing sebagai perusahaan penyedia pembiayaan dana sangatlah bergantung pada konsumen yang menggunakan jasanya. Kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa leasing sebagai sumber pembiayaan sangatlah tinggi dikarenakan untuk membiayai penyediaan barang-barang modal seperti peralatan kantor atau mobil dengan cara disewa atau dibeli secara kredit yang digunakan dalam kegiatan bisnis.

Semakin bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha dibidang leasing khususnya PT. Dipo Star Finance (DSF) untuk ikut bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen salah satunya kualitas pelayanan di PT. Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Dalam beberapa hal PT. Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto masih dikomplain konsumen diantaranya. Kurangnya kehandalan petugas seperti masih ditemukan problem time dalam pengambilan BPKB kendaraan konsumen yang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, kurang tanggapnya petugas dalam melayani konsumen yang kesulitan mengumpulkan persyaratan leasing dan sulitnya menghubungi petugas.

Walaupun petugas sudah diberikan pelatihan oleh perusahaan tidak menjamin konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti contoh, petugas tidak sopan saat berbicara dengan konsumen yang sedang komplain seperti berbicara dengan bernada tinggi. Hal lainnya yaitu, kurangnya empati petugas dalam memberikan pelayanan dalam hal ini misalnya, petugas tidak memberikan solusi yang baik kepada konsumen. Selain dari hal-hal tersebut adapun, kualitas pelayanan bisa berupa bukti fisik seperti kebersihan toilet yang kurang higienis bisa mempengaruhi kualitas kepuasan konsumen.

Adapun penelitian ini adalah untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang diasumsikan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan konsumen yang diasumsikan sebagai variabel terikat pada PT. Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Manajemen

Secara umum pengertian manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Appley dan Oey Liang Lee (2010:16) "manajemen adalah seni dan ilmu, dalam manajemen terdapat strategi memanfaatkan tenaga dan fikiran orang lain untuk melaksanakan suatu aktifitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Pengertian lain menurut G.R. Terry (2010:16) "manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya".

### 2. Pengertian Pemasaran

Pemasaran memiliki peranan penting untuk menjalankan setiap kegiatan bisnis. Pemasaran sebagai penghubung antara kegiatan produksi dengan konsumsi. Banyak



para ahli yang telah memberikan definisi atau pengertian tentang pemasaran ini. Tentunya definisi yang diberikan akan berbeda menurut ahli yang satu dengan ahli lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pandangan dari para ahli tersebut mengenai pemasaran ini.

Menurut Kotler dan Keller (2012:17), aktivitas pemasaran diarahkan untuk menciptakan pertukaran yang memungkinkan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup. Selain itu aktivitas pemasaran dilakukan untuk pencapaian tujuan perusahaan yang sesuai dengan harapan.

### 3. Pengertian Manajemen Pemasaran

Di dalam dunia usaha salah satu kegiatan yang harus dilakukan yaitu pemasaran. Ketika berbicara tentang pemasaran pasti membutuhkan manajemen agar kegiatan pemasaran bisa berjalan dengan lancar dan tepat sasaran. Manajemen merupakan suatu proses mengelola atau mengatur suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu melalui sekelompok orang yang dapat mendatangkan hasil. Maka manajemen pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan dari perusahaan yang sangat erat kaitannya dengan situasi pasar.

Menurut Kotler dan Keller (2012:5), "Manajemen pemasaran adalah sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraihnya, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul".

### 4. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari konsumen atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari beberapa pengertian kualitas menurut para ahli berikut:

Menurut Syukron dan Muhammad (2012:6) terdapat keuntungan besar yang akan didapatkan dari peningkatan kualitas dan keberhasilan menggunakan kualitas sebagai

bagian yang terintegrasi dari sebuah strategi bisnis.

### 5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli berikut:

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dan tambahan empati dan penampilan menarik.

## METODE

### 1. Penentuan Perusahaan

Penelitian dilakukan di perusahaan Jasa PT Dipo Star Finance dengan pertimbangan sebagai berikut:

- Perusahaan Jasa Leasing yang sudah berdiri lebih dari 5 Tahun
- Perusahaan yang memiliki komitmen tinggi atas kepuasan pelanggan
- Perusahaan jasa lebih dekat dan bersentuhan dengan konsumen secara langsung

### 2. Metode Penentuan Sampel

Menurut sugiyono (2015:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun jumlah populasi yang di dapat adalah sebanyak 771, kemudian menggunakan rumus solvin didapat jumlah sampel yang diambil sebanyak 89 sampel.

Menurut Sugiyono (2013:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:131), bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dalam Juliansyah Noor (2012:158) sebagai berikut:

Dimana :

$n$  : Jumlah Sampel

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : Tingkat kesalahan (eror dalam persentase yang dapat ditolerir atas ketidakpastian penggunaan sampel sebagai populasi).

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi jumlah besar.

Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi jumlah kecil.

Adapun tingkat kesalahan yang akan digunakan dalam penarikan sampel adalah 10%. Dengan jumlah populasi ( $N$ ) sebesar 771 konsumen. Maka dapat diperoleh besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{771}{1 + 771(0,1)^2}$$

$$n = \frac{771}{1 + 771(0,01)}$$

$$n = \frac{771}{1 + 7,71}$$

$$n = \frac{771}{8,71}$$

$$n = 88,5$$

atau dibulatkan menjadi 89

Responden

### 3. Metode Pengumpulan Data

Data primer diambil melalui penggunaan daftar pertanyaan (kuesioner), yang meliputi keinginan, kebutuhan dan harapan konsumen yang berkenaan

dengan fasilitas fisik, keandalan petugas, kenyamanan dan perhatian atas keluhan pelanggan. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka serta laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### HIPOTESIS

a. Hipotesa : menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Dipo Star Finance.

b. Metode Analisis :

Penetapan hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya hubungan antara variabel independent dan dependent, yaitu dengan menggunakan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ ). Hipotesis nol merupakan hipotesis yang menyatakan pengaruh variabel independent dan dependent tidak signifikan, sedangkan hipotesis alternative merupakan hipotesis yang menyatakan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent signifikan.

Hubungan variabel independent dengan variabel dependent, akan diuji dengan uji t (menguji signifikan korelasi product moment) yaitu dengan membandingkan thitung dengan ttabel. Menurut Sugiyono (2013:235), Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Rumus uji koefisien korelasi parsial (Uji t) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$r$  = Korelasi parsial yang ditemukan.

$n$  = Jumlah sampel.

$t = t_{hitung}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$ .

Kesimpulan :

a. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y.

b. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang

berarti ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y”.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,084	,430		,197	,845
1 Kualitas Pelayanan	,982	,012	,994	83,765	,000

Sumber: Data diolah

#### Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variable	Nilai R Hitung	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,981	> 0,70	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,981	> 0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Versi 23 (2018).

#### Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,084	,430		,197	,845
1 Kualitas Pelayanan	,982	,012	,994	83,765	,000

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Versi 23 (2018).

*Hasil Uji Koefisien Korelasi Product Moment*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 <sup>a</sup>	,988	,988	,820

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Versi 23 (2018).

*Hasil Uji Koefisien Determinasi*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 <sup>a</sup>	,988	,988	,820

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Versi 23 (2018).

**HASIL**

Berdasarkan hasil analisa, maka diperoleh nilai thitung > ttabel atau 83,765 > 1,987. Maka hal tersebut dapat dinyatakan positif dan signifikan. Artinya H0 ditolak dan Ha diterima dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Dipo Star Finance cabang Gatot Subroto.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto “. Maka penulis dapat menarik kesimpulan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Koefisien Regresi Linear Sederhana (  $Y = a + bx$  )  $Y = 0,84 + 0,982X$ . Hubungan positif tersebut dapat dilihat dari nilai b yang bernilai positif.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Appley A, Lawrence dan Lee, Oey Liang. 2010. Pengantar Manajemen. Jakarta.

Arifin, Zainal. 2011. Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Daryanto, dan Setyobudi,I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Dwi susanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Hasanudin. Jakarta.

Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. Dasar-Dasar Manajemen. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2014. *Principles Of Marketing*. Edisi Kedua Belas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Pujawan, I Nyoman, 2010. *Supply Chain Management*. Surabaya: Guna Widya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyanto, S., & Candra, A. (2019). Good Corporate Governance, Conservatism Accounting, Real Earnings Management, And Information Asymmetry On Share Return. *Jiafe (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 4(1), 9-18.
- Sugiyanto, E. M. (2018). Earning Management, Risk Profile And Efficient Operation In The Prediction Model Of Banking: Eviden From Indonesia.
- Sugiyanto, S., & Candra, A. (2020, February). Moderating Good Corporate Governance Effect Sales Growth, Conservatisme Accounting And Liquidity Risk Terhadap Agresivitas Pajak (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Dan Jasa Keuangan Terdaftar Bei). In *Proseding Seminar Nasional Akuntansi* (Vol. 2, No. 1).
- Sugiyanto, S., & Candra, A. (2019). Good Corporate Governance, Conservatism Accounting, Real Earnings Management, And Information Asymmetry On Share Return. *Jiafe (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 4(1), 9-18.
- Sugiyanto, S., & Sumantri, I. I. (2019). PERAN AUDIT Internal Dan Sistem Pengendalian Internal Atas Pengajuan Kredit Tanpa Agunan Pada Perusahaan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 196-224.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service Quality and Satisfiation*. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Sleman, DI Yogyakarta.
- Maholtra, Naresh K. 2010. *Marketing Research and Applied Orientation*, New Jersey: Person.



*PROSIDING SEMINAR NASIONAL HUMANIS 2019*

