

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKI DI SAMARINDA**

***ANALYSIS INFLUENCE FACTOR-FACTOR SERVICE TO SATISCTION
CUSTOMER TIKI IN SAMARINDA***

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

MERLI
17111024310616

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2018

**Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
TIKI di Samarinda**

Analysis Influence Factor-Factor Service to Satisfy Customer TIKI in Samarinda

Merli¹ Istimaroh²

**NASKAH PUBLIKASI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Disusun oleh:

**Merli
17111024310616**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN TIKI
DI SAMARINDA

Disusun Oleh:
MERLI
17111024310616

Telah Dipertahankan di Depan Dewan penguji pada tanggal
31 juli 2018, dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji:

1. Istimaroh,S.E.,M.M (.....)
NIDN.1126057301
2. Vera Anitra.S.E.,M.M (.....)
NIDN.1104089001

Samarind,31 Juli 2018

Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Dekah

(Prof.Dr.M.Wahyudin,S.E.,M.S)
NIDN.0604075902

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TIKI di Samarinda

Analysis Influence Factor-Factor Service to Satisfactin Customer TIKI in Samarinda

merli¹ Istimaroh²

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Indonesia

Merliwdw27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada factor-faktor kualitas pelayanan secara simultan dan parsialberpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI di Samarinda.Untuk mengetahui bukti langsung, daya tanggap, jaminan, keandalan dan empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan regresi linier, semua data dianalisis dengan analisis presentase, analisis variable bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.Dari pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI di Samarinda, secara *parcial* variable jaminan, variable keandalan, dan variable daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI di Samarinda.sedangkan variable bukti langsung dan variable empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dari ketiga variable yang berpengaruh tersebut variable jaminan yang paling berpengaruh dominan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan tiki

ABSTRACK

This research aims to find out if there is a factor in quality of service factors simultaneously and partial effect significantly to customer satisfaction on PT TIKI in Samarinda. To find out the direct evidence, responsiveness, assurance, reliability and empathy that influence is dominant towards customer satisfaction. Sampling techniques using regression linier, all the data are analyzed with analysis, analysis of variable percentage of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From hypothesis testing in mind that quality of service simultaneously positive effect towards customer satisfaction at PT. TIKI in Samarinda, in parcial variable variable guarantee, reliability, and responsiveness has variable influence significantly to customer satisfaction PT. TIKI in Samarinda. While direct evidence of variable and variable empathy not affect customer satisfaction, from the third influential variable variable guarantee.

Keywords: satisfaction customer tiki

PENDAHULUAN

Latar belakang

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau sebuah perusahaan terciptanya kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang

baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas

pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang akan menguntungkan bagi bisnis perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan wajib melakukan pengembangan terus menerus sesuai kebutuhan pelanggan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menciptakan laba yang meningkat bagi perusahaan.

PT. Citra van titipan kilat (TIKI) di samarinda merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Expedisi yang merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang transportasi yang menawarkan jasa untuk melakukan pengiriman barang. Usaha ekspedisi di Indonesia saat ini tengah menunjukkan perkembangan, hal ini didukung dengan kondisi wilayah Indonesia yang terdiri dari pulau pulau yang menjadikan usaha ini memiliki peranan penting dalam kegiatan bisnis maupun keseharian maka dari itu hal ini sangatlah perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen untuk menciptakan kepuasan pelanggan agar konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan kinerja yang efektif dan efisien.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, Setiap perusahaan terutama perusahaan ekspedisi dituntut untuk mengoptimalkan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan tidak lepas dari factor-faktor kualitas pelayanan yang diharapkan bisa diterapkan agar tercapainya tujuan perusahaan dengan kualitas layanan yang baik pada pelanggan yang berhubungan jasa pengiriman dengan pertimbangan-pertimbangan pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan pengiriman antara lain Cepatnya pengiriman barang, Lokasi menyangkut kemudahan jangkauan, Pelayanan, menyangkut perlakuan yang diterima dan Keselamatan atau keamanan akan barang.

TIKI cabang Utama di samarinda telah berusaha memenuhi semua factor atau unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas TIKI Cabang Utama Samarinda. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangannya, sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasarannya sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian yang berjudul ***“Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI di Samarinda”***.

Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas mamfaat yang dapat di ambil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah di dapat di perkuliahan, khususnya berkaitan dengan kualitas dan pelayanan terhadap pelanggan.
2. Bagi perusahaan TIKI wilayah Samarinda
Sebagai masukan pada TIKI agar lebih meningkatkan kualitaslayananjasa terhadap kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Agar dapat dijadikan referensi atau hasanah ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

Penelitian terdahulu

Adapun penelitian terdahulu mengenai judul analisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelangan CV Tiki di Samarinda antara lain sebagai berikut.

“Januar Efendi Panjaitan (2016) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati dan daya tanggap

memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$.

“Afrinda Koirista (2015) dengan “*Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” (Survey Pada Pelanggan Fedex Ekspres Surabaya)”. Alat analisis menggunakan alat analisis SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Reza Dimas Sigit P (2014) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (studi kasus pada IFI Futsal Bandung). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis

1. Diduga X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan TIKI di Samarinda.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian pada PT. Citra van titipan kilat (TIKI) Cabang Utama, JL. Slamet Riyadi No.48 Karang asam samarinda ilir sungai kunjang Kota samarinda, Kalimantan Timur. kode pos 75126. Waktu Penelitian pada 2 April 2018 sampai dengan 28 Juni 2018.

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang akan dianalisa dengan metode statistika IBM SPSS, dengan menggunakan jenis penelitian ini diharapkan peneliti mampu menggambarkan Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT. Citra van titipan kilat (TIKI) Di Samarinda.

Teknik Sampling

“Menurut Sugiyono (2010:100), *Populasi* adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Sampel adalah bagian kecil dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam suatu survei tidak perlu meneliti semua individu karena akan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Dalam penelitian ini, populasinya adalah pelanggan PT. Citra van titipan kilat (TIKI) pelanggan yaitu 126 orang.

Menurut Arikunto (2010:109). menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak dengan cara menyebarkan kuesioner secara manual (membagikan angket) pada PT. TIKI serta mengambil sampel yang kembali dengan jumlah 100 sampel”.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Definisi variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian suatu peneliti. Adapun definisi operasional variabel penelitian yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut :

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan *Kepuasan Konsumen* sebagai variabel terikat (Y), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Ghozali, 2013:160). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen “(Sugiyono, 2001:33) variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik). (X_1)

- Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
- b. *Reliability* (Kehandalan).(X2)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan).(X3)
Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - d. *Guarantee* (Jaminan).(X4)
Merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan.
 - e. *Empathy* (Empati/Turut Merasakan).(X5)
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen”

Teknik Analisis Data

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat yang sifatnya deskriptif pada penelitian ini, maka untuk mengetahui motivasi kerja, Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT.Citra van titipan kilat(TIKI) Di Samarinda).

Pengujian validitas adalah ukuran sejauh mana suatu indikator secara akurat mengukur apa yang hendak ingin diukur. Ukuran reliabilitas yang lain adalah variance extracted sebagai pelengkap ukuran construct reliability. Angka yang direkomendasikan untuk nilai variance extracted > 0.50 (Ghozali, 2013).

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor / nilai / ukuran yang diperoleh benar - benar menyatakan hasil pengukuran / pengamatan yang ingin diukur. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik.

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/ item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product*

Uji Multikolinearitas

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala Multikolinearitas antara lain dengan melihat t nilai Variance Inflation Faktor (VIF) dan Tolerance, apa bila nilai VIF kurang dari 10,00 dan Tolerance lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi Multikolinearitas (Ghozali 2011).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian ini dilakukan dengan metode Glejser atau grafik Scatterplot dengan cara menyusun regresi antara lain absolute residual dengan variabel bebas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan uji regresi *linier* berganda. Pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Dalam rangka menguji hipotesis yang telah dirumuskan maka persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan X3 = daya tanggap

X1 = bukti langsung X4 = jaminan

X2 = keandalan X5 = empati

a = konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 = koefisien regresi untuk variabel X1, X2, X3, X4, dan X5.

Uji Hipotesis

Uji F (Uji Serentak)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh atau hubungan secara simultan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam Ghazali (2016:96) menjelaskan kriteria pengambilan keputusan pada uji f yaitu antara lain sebagai berikut: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan taraf keyakinan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{table}$ dengan taraf keyakinan $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak

Uji T (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh atau hubungan secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam Ghazali (2016:97) menjelaskan kriteria pengambilan keputusan pada uji t yaitu antara lain sebagai berikut: jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ pada tingkat signifikan 0,05 maka H_0 diterima dan H_a di tolak sedangkan jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada tingkat signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Variabel Yang Paling Berpengaruh

Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh dilakukan dengan melihat koefisien regresi baku (*standardized koefisien*) dari masing-masing variabel (disiplin kerja dan kepuasan kerja) yang paling besar nilainya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum PT. Citra Van titipan kilat (TIKI) DisamarindaPT. Citra van titipan kilat (TIKI) di samarinda sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Jasa pengiriman yang merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang transportasi yang menawarkan jasa untuk melakukan pengiriman barang. Usaha ekspedisi di Indonesia saat ini tengah menunjukkan perkembangan, hal ini didukung dengan kondisi wilayah Indonesia yang terdiri dari pulau pulau yang menjadikan usaha ini memiliki peranan penting dalam kegiatan bisnis maupun keseharian maka dari itu hal ini sangatlah perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen untuk menciptakan kepuasan pelanggan agar konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan kinerja yang efektif dan efisien.

Analisis Karakteristik Responden

Dengan menggunakan analisis presentase dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden sebagai sampel, maka data yang diperoleh dapat digunakan untuk menentukan gambaran konsumen TIKI di Samarinda.

Jenis kelamin

Jenis kelamin erupakan sebuah hal yang menjadi faktor pendukung dalam perusahaan ini yaitu untuk kemajuan dari sebuah pt. Maka perlu diketahui data jenis Kelamin.

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin Pria sebanyak 57 orang (57%) dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 43 orang (43%) jadi dapat disimpulkan sebagian besar pelanggan TIKI adalah pria.

Uji Validitas Dan Uji Realibilitas

Uji Validitas

”Menurut Wijayanto (2008:66) Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *loading analysis*, dengan melihat nilai signifikannya lebih besar dari 0,50 maka dapat dinyatakan valid. Tabel *loading analysis* antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan hasil yang ada menunjukkan bahwa keseluruhan item pada variabel – variabel tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,50. Maka item dari semua variabel tersebut dapat dikatakan valid”.

Uji Reabilitas

Tabel 1

Hasil Uji Reliability

Variabel	Koefisien Reabilitas	Keterangan
Bukti Langsung	0,782	Reliable
Keandalan	0,886	Reliable
Daya Tangga	0,867	Reliable
Jaminan	0,902	Reliable
Empati	0,807	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,839	Reliable

Berdasarkan hasil output dari tabel 14 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari seluruh variabel adalah lebih besar dari > 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan variabel dapat dinyatakan reliabel.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2

Hasil Uji Multikolinieritas *Coefficients*^a

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1,050	0,605	1,736	0,086		
	Bukti Langsung	0,293	0,239	1,227	0,223	0,278	3,604
	Keandalan	0,161	0,268	0,600	0,550	0,182	5,502
	Daya Tanggap	0,664	0,269	2,469	0,015	0,172	5,818
	Jaminan	0,647	0,228	2,840	0,006	0,252	3,966
	Empati	0,825	0,172	4,790	0,000	0,280	3,572

Berdasarkan Tabel 14 dapat menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10,00 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 maka H_0 diterima yang berarti tidak terjadi penyimpangan *Multikolinieritas*.

Uji Hipotesis (Regresi Linier)

Regresi linier berganda (*Multiple Regression Linier*) digunakan untuk mengetahui ada

atau tidak adanya hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Persamaan linier dengan melihat tabel hasil uji koefisien berganda antara lain sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Koefisien Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,050	,605		1,736	,086
	Bukti Langsung	-,293	,239	-,170	-1,227	,223
	Keandalan	,161	,268	,103	,600	,550
	Daya Tanggap	,664	,269	,435	2,469	,015
	Jaminan	-,647	,228	-,414	-2,840	,006
	Empati	,825	,172	,662	4,790	,000

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil koefisien regresi berganda antara variabel dependen yaitu kepuasan karyawan dan variabel independen. Adanya perbedaan satuan didalam variabel bebas sehingga terbentuk persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 1.050 - 0.293 X_1 + 0.161 X_2 + 0.664 X_3 - 0.647 X_4 + 0.825 X_5$$

Berdasarkan dari tabel 9 dapat dilihat persamaan regresi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen untuk variabel bukti langsung dan jaminan bernilai negative sedangkam untuk variabel keandalan bernilai positif namun tidak signifikan sedangkan untuk dua variabel yakni daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Uji T (Uji Parsial)

Digunakan untuk untuk mengetahui hubungan atau pengaruh masing-masing variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan atau signifikan secara parsial dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ (5%) dan T_{tabel} sebesar 1,66123 (df = 94). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Keterangan
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,050	0,605	1,736	0,086	Sig. (Ha diterima)
	Bukti Langsung	0,293	0,239	-1,227	0,223	Tidak sig. (Ha ditolak)
	Keandalan	0,161	0,268	0,600	0,550	Tidak sig. (Ha ditolak)
	Daya Tanggap	0,664	0,269	2,469	0,015	Sig. (Ha diterima)
	Jaminan	0,647	0,228	-2,840	0,006	Sig. (Ha diterima)
	Empati	0,825	0,172	4,790	0,000	Sig. (Ha diterima)

Variable yang paling dominan adalah variabel X2 karena memiliki pengaruh paling banyak, selanjutnya diikuti oleh variabel X4, X3, X1, & X5.

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai sig untuk X1 terhadap Y adalah sebesar $0,223 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -1,227 < T_{tabel} -1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh bukti langsung X1 terhadap kepuasan pelanggan Y. Nilai B sebesar $-0,293$ menunjukkan bahwa jika variabel X1 naik 1 tingkat maka akan menurunkan variable Y sebesar $0,293$. Besarnya penurunan kepuasan pelanggan akibat keandalan tidak pasti karena variabel X1 tidak berpengaruh terhadap Y.

b. Pengujian Hepotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai sig untuk X2 terhadap Y adalah sebesar $0,550 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 0,600 < T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,161$ menunjukkan bahwa jika variabel X2 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,161$. Besarnya peningkatan kepuasan pelanggan akibat keandalan tidak pasti karena variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Y.

c. Pengujian Hepotesis Ketiga (H3)

Diketahui nilai sig untuk X3 terhadap Y adalah sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,469 > T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif X3 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,664$ menunjukkan bahwa jika variabel X3 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,664$.

d. Pengujian Hepotesis Keempat (H4)

Diketahui nilai sig untuk X4 terhadap Y adalah sebesar $0,006 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -2,840 > T_{tabel} -1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Nilai B sebesar $-0,647$ menunjukkan bahwa jika variabel X4 naik 1 tingkat maka akan menurunkan variable Y sebesar $0,647$.

e. Pengujian Hepotesis Kelima (H5)

Diketahui nilai sig untuk X5 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 4,790 > T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,647$ menunjukkan bahwa jika variabel X5 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,825$.

Uji F (Uji Simultan). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan atau signifikan secara simultan dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ (5%) dan F_{tabel} sebesar $2,311$ ($df_2 = 94$). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5

Uji Simutan

ANOVA ^a							
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Ket.
1	Regression	39,730	5	7,946	18,608	,000 ^b	Sig. (Ha diterima)
	Residual	40,140	94	0,427			
	Total	79,870	99				

Dari data tabel 20 maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai sig $< 0,05$, dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $18,608 > 2,311$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_6 diterima dan H_0 ditolak yang berarti secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap

variable independen

Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan besarnya koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 11 antara lain sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil output uji t model Coefficients^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,705 ^a	0,683	0,471	0,65347
a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

Bedasarkan hasil penelitian dari analisis yang diuraikan di atas dapat di lihat bahwa:

- Pengujian Hipotesis Pertama (H1). Diketahui nilai sig untuk X1 terhadap Y adalah sebesar $0,223 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -1,227 < T_{tabel} -1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh bukti langsung X1 terhadap kepuasan pelanggan Y. Nilai B sebesar $-0,293$ menunjukkan bahwa jika variabel X1 naik 1 tingkat maka akan menurunkan variable Y sebesar $0,293$. Besarnya penurunan kepuasan pelanggan akibat keandalan tidak pasti karena variabel X1 tidak berpengaruh terhadap Y.
- Pengujian Hepotesis Kedua (H2). Diketahui nilai sig untuk X2 terhadap Y adalah sebesar $0,550 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 0,600 < T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,161$ menunjukkan bahwa jika variabel X2 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,161$. Besarnya peningkatan kepuasan pelanggan akibat keandalan tidak pasti karena variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Y.
- Pengujian Hepotesis Ketiga (H3). Diketahui nilai sig untuk X3 terhadap Y adalah sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,469 > T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif X3 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,664$ menunjukkan bahwa jika variabel X3 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,664$.
- Pengujian Hepotesis Empat (H4). Diketahui nilai sig untuk X4 terhadap Y adalah sebesar $0,006 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -2,840 > T_{tabel} -1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Nilai B sebesar $-0,647$ menunjukkan bahwa jika variabel X4 naik 1 tingkat maka akan menurunkan variable Y sebesar $0,647$.
- Pengujian Hepotesis Kelima (H5). Diketahui nilai sig untuk X5 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 4,790 > T_{tabel} 1,66123$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y. Nilai B sebesar $0,647$ menunjukkan bahwa jika variabel X5 naik 1 tingkat maka akan meningkatkan variable Y sebesar $0,825$.
- kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal sesuai dengan penelitian. "Afrinda Koirista (2015) dengan "*Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*" (Survey Pada Pelanggan Fedex Ekspres Surabaya)". Alat analisis menggunakan alat analisis SPSS. Hasil pengujian penunjukan

bahwa variabel kualitas pelayanan secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena kurangnya tempat yang disediakan sehingga penilaian pelanggan, dalam hal bukti langsung kurang memuaskan.

Hubungan antara keandalan dengan kepuasan pelanggan yaitu tidak terdapat pengaruh. Hal ini disebabkan karena terjadi keterlambatan pengiriman sehingga penilaian pelanggan dalam hal ini keandalan kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terjadi karena perusahaan TIKI memiliki karyawan yang selalu siap dalam bekerja sehingga membuat pelanggan puas terhadap pelayanan TIKI di Samarinda.

Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan yaitu baik namun tidak memberikan pengaruh untuk kemajuan perusahaan. Hal ini dikarenakan adanya jaminan maupun tidak adanya jaminan tidak dapat memberikan atau mampu mendorong terjadinya kepuasan pelanggan.

Hubungan antara empati dengan kepuasan pelanggan yaitu sangat membangun hal ini terjadi karena adanya atau terciptanya sebuah hubungan dari proses pengiriman hingga sampai ditujuan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Untuk mendukung hasil penelitian ini disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa dengan menambahkan variabel lain yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi lebih baik, diharapkan hasil penelitian selanjutnya dapat lebih lengkap dan luas.

Daftar pustaka

- Kotler, Philip & Kevin L. Keller 2009. *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi ketiga belas terjemahan bob sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Afrinda, Koerista. 2015. *Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*
- Reza Dimas Sigit P. 2014. *Jurnal.pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal*.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, Gava media, Yogyakarta.
- Menurut Prasetyo et. Al. 2012. *Jurnal. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Yazid. 2008. *Jurnal. pemasaran jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Jurnal metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Jurnal, kualitas pelayanan*.
- Wijayanto. 2008. *Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner*.
- Menurut Tjiptono, 2012. *Menyatakan Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen*.