

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA

*by* Muhammad Imam Syafi'i .

---

FILE	JURNAL_16.DOCX (101.55K)	WORD COUNT	3367
TIME SUBMITTED	30-JUL-2018 03:50PM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	20136
SUBMISSION ID	986277464		

10

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA**

**Muhammad Imam Syafi'i<sup>1</sup>**

**Ir. M. Singgih MM<sup>2</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45, Surabaya Indonesia, 60118, Telp (031) 593 1800

Email: [Muhammad\\_isy@yahoo.com](mailto:Muhammad_isy@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

10

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di CV. Tristar Chemicals Surabaya. Sampel dari penelitian ini sebanyak 60 dari peserta yang mengikuti pelatihan di CV. Tristar Chemicals Surabaya, dengan menggunakan teknik *sampling kuanta* yaitu merupakan teknik untuk menentukan suatu sampel dari suatu populasi dengan ciri-ciri yang digunakan oleh peneliti. Teknik analisis dalam penelitian ini yang digunakan adalah uji skala likert dan uji regresi Hasil penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Tristar Chemicals Surabaya.

38

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar belakang**

Di jaman moderen yang semakin berkembang saat ini, persaingan di bidang bisnis sektor industri maupun jasa berkembang sangat pesat. Persaingan bisnis usaha saat ini semakin kompetitif, tentunya perusahaan satu dengan yang lain akan saling berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan atau konsumennya, karena tidak bisa di pungkiri sebuah perusahaan bisa tetap berdiri dan bisa berkembang salah satunya di karenakan perusahaan tersebut masih memiliki para pelanggan atau konsumen yang membeli produk yg di tawarkan, baik dalam bentuk barang atau pun jasa.

Ada begitu banyak hal yang bisa dilakukan oleh suatu perusahaan agar konsumen senantiasa membeli produk ataupun jasa yang ditawarkan tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik pada pembeli sehingga pembeli merasa puas dengan begitu akan senantiasa membeli produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga perusahaan akan tetap berdiri dan semakin maju, tetapi apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan maka tidak akan ada konsumen lagi dan hal tersebut mengancam existensi perusahaan.

CV. Tristar Chemicals Surabaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak didalam bidang jasa pelatihan kerja bagi masyarakat dan merupakan salah satu perusahaan yang masih berkembang di Surabaya dimana salah satunya bergerak dalam bidang jasa pelatihan ketrampilan pembuatan produk rumah tangga dan perawatan kecantikan.

Selama ini dalam pelatihan ketrampilan pembuatan produk rumah tangga dan perawatan kecantikan cukup banyak problematika yang terjadi, beberapa di antaranya seperti, adanya pelanggan yang komplain.

Tentunya masalah tersebut akan mempengaruhi kenyamanan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan perusahaan, yang mana masalah tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa konsumen tidak nyaman dengan pelayanan yang di berikan. Jika masalah tersebut tetap di biarkan maka tentunya kedepan hal tersebut akan menjadi masalah bagi perusahaan yang mana ketika konsumen merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang di berikan tentunya para konsumen tidak akan berminat menggunakan jasa pelatihan yang ada di CV. Tristar Chemicals , tentunya hal tersebut akan membuat perusahaan semakin mundur dan terancam untuk gulung tikar.

Maka oleh karena itu agar perusahaan tersebut bisa tetap berdiri dan semakin maju perlu di lakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas jasa pelayanan yang ada terhadap kepuasan konsumen apakah menunjukkan hasil positif dan signifikan.

Adapun beberapa keluhan dari para konsumen diantaranya :

Tabel 1.1 Persentase kualitas pelayanan.

N	JUMLAH	KUALITAS PELAYANAN	Persentase (%)
O	RESPONDEN		

		• Pelayanan pendaftaran	
1	60	Pelayanan waktu pendaftaran	5
2	60	Ketanggapan pelayanan telepon	40
3	60	Sikap receptionis	20
		• Fasilitas didalam ruangan	
4	60	Kondisi fasilitas Ac	24
5	60	Kenyamanan kondisi ruangan	30
6	60	Fasilitas Peralatan yang digunakan	41
		• Fasilitas diluar ruangan	
7	60	Fasilitas area parkir	10
8	60	Keamanan area parkir	10
9	60	Fasilitas kebersihan diluar	10
		• Keramahan karyawan	
10	60	Karyawan murah senyum	10
11	60	Karyawan sopan dalam berbicara	5
12	60	Karyawan tanggap terhadap konsumen	8
		• Instruksi pelatihan	
13	60	Penyampaian materi dalam pelatihan	6
14	60	Instruksi Praktek dalam pelatihan	3
15	60	Produk hasil pelatihan	10
		Variabel kepuasan konsumen	
16	60	Anda puas dengan Mutu Produk atau Jasa di CV. Tristar Chemicals Surabaya	3
17	60	Anda puas dengan Mutu Pelayanan di CV. Tristar Chemicals Surabaya	3
18	60	Anda Puas Dengan Harga Di CV. Tristar Chemicals	6
19	60	Anda Puas Dengan Waktu Pelayanan	1
20	60	Anda Puas Dengan Keamanan Di CV.	6

	Tristar Chemicals	
--	-------------------	--

<sup>1</sup> Berdasarkan data pada Tabel 1.1 terlihat bahwa persentase kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap peserta pelatihan yang ditawarkan oleh CV. Tristar chemicals yang melebihi >20% yaitu ada pada fasilitas Ac 24%. sikap ketanggapan penerimaan telepon 40%. fasilitas kenyamanan kondisi dalam ruangnya sebesar 30%, dan pada fasilitas peralatan yang digunakan sebesar 41%. Oleh karena itu pihak CV. tristar chemicals harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen maupun pelanggan, dan bagian apa saja yang perlu ditingkatkan pelayanannya agar kualitas pelayanan dapat diperbaiki dan semua konsumen atau pelanggan merasa puas sehingga dapat meningkatkan produktifitas perusahaan.

### Tujuan

Mengetahui tingkat <sup>2</sup> kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan yang ada terhadap kepuasan konsumen di CV. Tristar Chemicals Surabaya.

### Manfaat penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di CV. Tristar Chemical Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil <sup>33</sup> penelitian ini agar dapat dijadikan contoh bahan referensi untuk peneliti selanjutnya agar dapat dikembangkan lagi.

### Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Philip Kotler <sup>11</sup> merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, yang hanya dapat dirasakan dari pada dimiliki serta konsumen dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan pelayanan tersebut (Suprpto J. 1997). Pengertian lain menyebutkan bahwasannya pelayanan merupakan proses penemuan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung, pelayanan juga diimbangi dengan kualitas keseluruhan produk (Hafizurrachman, 2001).

### Definisi Kualitas

Kualitas menurut Philip Kotler (2015) merumuskan bahwasannya <sup>6</sup> kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi suatu harapan.

### Definisi jasa

Menurut Philip Kotler, definisi jasa merupakan setiap tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Produksinya bisa berkaitan atau tidak terikat pada suatu produk fisik.

### Definisi kepuasan pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu (*satis*) yang artinya cukup baik atau memadai, dan (*factio*) yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan sendiri dapat di artikan sebagai (upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai)

### Harapan pelanggan

Dalam hal kualitas produksi barang atau jasa dan kepuasan konsumen, telah di capai consensus bahwasannya harapan pelanggan atau konsumen sangat berperan penting dalam sebagai standart perbandingan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen. Menurut Olson dan Dover 9 (dikutip dalam zethmal, et al.l. 1993), bahwa harapan espetasi konsumen atau pelanggan merupakan keyakinan konsumen atau pelanggan dalam menilai suatu kinerja atau kualitas produk yang bersangkutan (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011 : 181).

## MATERI DAN METODE

### Populasi

Populasi dari obyek penelitian adalah semua peserta pelatihan yang ada di CV. Tristar chemicals Surabaya. Koesioner diberikan kepada konsumen saat setelah selesai mengikuti pelatihan. Teknik pengambilan suatu sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *non probability sample* atau dengan kata lain tidak memberi kesempatan yang sama atau peluang yang sama terhadap responden dari setiap karakteristik populasi untuk di pilih menjadi sampel peneliti. Dalam penelitian ini cara yang dilakukan adalah kuonta sampel yaitu yaitu teknik untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan peneliti.

atau dengan kata lain tidak memberi peluang yang sama atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini cara yang dilakukan adalah *Sampling Kuota* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan oleh peneliti.

### **Pengumpulan data**

Pengumpulan suatu data dilakukan melalui dari suatu kuesioner yang sudah dirancang sesuai dengan item-item pertanyaan dalam permasalahan penelitian. Kuesioner ini diberikan dan diisi secara langsung kepada setiap target responden yang ditemui pada saat pengambilan sampel dilakukan. Pada saat pengambilan sampel ini peneliti menunggu dan memberikan petunjuk pengisian kepada responden, hingga seluruh data isian dan item pertanyaan dijawab oleh responden. Sehingga metode sampel yang digunakan adalah *sampling kuonta* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang digunakan oleh peneliti saat pengambilan data yang dilakukan di Cv. Tristar Chemicals Surabaya.

### **Metode kuantitatif**

Metode analisis kuantitatif adalah metode analisis yang digunakan terhadap suatu data yang hanya berwujud suatu angka dan cara penyelesaian dan pembahasannya dengan menggunakan uji statistik. Menurut Hermawan (1992) pengolahan suatu data dengan menggunakan metode analisis kuantitatif melalui tahapan sebagai berikut:

1. *Editing*. yaitu mengambil atau menggunakan data yang diperlukan dan membuang suatu data yang tidak diperlukan.
2. Tabulasi. merupakan suatu pengelompokan dari jawaban yang digunakan secara teliti dan teratur.
3. Melakukan pengolahan data hasil tabulasi dengan menggunakan program computer/SPSS Program (Singih Santoso,2007).
4. *Scoring*. Merupakan penelitian atau pengharapan yang berupa angka kuantitatif yang digunakan dalam menentukan hipotesis.

Adapun tahap-tahap analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Uji Validitas**

Dalam suatu penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur suatu

variabel dengan valid atau mengukur suatu data data dengan tepat untuk di uji ketahap selanjutnya, (suprpto, 1997 : 121). Dengan kata lain uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan alat ukur (instrument) yang digunakan dalam mengukur variabel yang diukur. Cara menguji validitas dapat dilakukan dengan formula korelasi *product moment pearson correlation*,  $t_{signifikan}$  0.005. jika nilai  $r > 0,254$  dapat dikatakan data tersebut valid. Validitas mengukur variabel yang diukur. Cara untuk menguji kevalidan suatu data dapat dilakukan dengan melihat hasil output dari korelasi *product moment pearson correlation*. Dengan melihat  $t_{signifikan}$  0.005. jika nilai  $r > 0,254$  maka data tersebut valid. Kevalidan suatu data juga dapat diketahui dari hasil outpu korelasi. Jika  $t_{signifikan}$  hasil korelasi tersebut  $< 0.005$ , maka hasil uji tersebut konstruk yg kuat.

## 20 2. Uji Reliabilitas.

Setelah uji validitas dilakukkann maka langkah selanjutnya melakukan uji reliabilitas, reliabilitas merupakan indek yang menunjukkan suatu alat ukur dihasilkan lebih besar dari 0,60 ( $> 0,60$ ) atau 60%. Dalam Uji ini, reliabilitas untuk mengukur suatu item pertanyaan dari kuisisioner yang merupakan suatu indicator perubah atau kontruks. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten tidak dapat mengalami perubahan. Reliabilitas tes merujuk terhadap tingkat stabilitas, konsisten, prediksi dan akurasi.pengukuran yang memiliki konsistensi yang tinggi merupakan pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

## 3. Uji Regresi

Dalam menjawab atau menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear sederhana. Amplikasi model uji regresi selanjutnya di kondisikan dengan penelitian tersebut sehingga dapat di peroleh hasil output uji regresi linier sederhadana dalam bentuk jawaban perkiraan.

Hasil Perhitungan regresi selanjutnya diuji dengan menggunakan uji tingkat keyakinan 0.095 dengan taraf nyata  $\alpha=0.005$  . Penguji hipotesis ditetapkan sebagai berikut :

- Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima
- Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesi ditolak.



## HASIL DAN PEMBAHASAN.

8

Tabel 4.1. Hasil Output Item- Total Statistics

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	68.87	64.321	.673	.892
X2	69.95	65.709	.442	.899
X3	69.72	67.529	.370	.900
X4	69.72	65.664	.497	.897
X5	69.75	67.445	.314	.902
X6	69.88	68.206	.263	.904
X7	68.93	63.080	.693	.891
X8	69.48	67.474	.421	.898
X9	69.08	66.179	.483	.897
X10	69.02	65.576	.521	.896
X11	68.82	63.644	.817	.888
X12	69.45	69.065	.284	.901
X13	69.00	66.847	.453	.898
X14	68.77	64.724	.767	.890
X15	69.03	64.304	.624	.893
Y1	68.87	64.389	.693	.891
Y2	68.85	64.096	.768	.890
Y3	69.45	68.014	.404	.899
Y4	68.83	65.294	.696	.892
Y5	69.00	64.373	.612	.893

Berdasarkan output pada tabel 4.2 hasil output dapat dilihat pada kolom r hitung bahwa semua 15 item atau butir pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan 5 item tentang pernyataan kepuasan konsumen memiliki nilai korelasi diatas nilai r tabel = 0,254 yang menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan tersebut adalah valid. Sehingga ke 20 variabel pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pelatihan di CV. Tristar Chemicals Surabaya dengan menggunakan uji skala likest.

Tabel 4.3. ReabilitasStartistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	20

Berdasarkan ouput uji reliabilitas pada tabel 4.2 maka dapat diketahui perhitungan output reliabilitasnya tersebut yaitu  $r = 0,900$  di mana nilai tersebut lebih besar dari standar nilai reliabilitas  $r = 0,6$  sehingga dengan begitu ke-15 instrumen tersebut bisa dikatakan reliabel.

### Uji Indeks persentase

Total nilai interprestasi untuk 15 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan 5 item pernyataan tentang kepuasan konsumen setelah di Uji indeks persentasenya adalah:

Rumus Indeks % =  $\text{Total Skor} / Y \times 100$

Tabel. 4.22 Total indeks persentase kualitas pelayanan

No	Variabel Pertanyaan	Persentase (%)
1	Pertanyaan 1	81
2	Pertanyaan 2	51
3	Pertanyaan 3	63
4	Pertanyaan 4	61
5	Pertanyaan 5	62
6	Pertanyaan 6	58
7	Pertanyaan 7	79
8	Pertanyaan 8	58
9	Pertanyaan 9	92
10	Pertanyaan 10	77
11	Pertanyaan 11	81
12	Pertanyaan 12	68
13	Pertanyaan 13	77
14	Pertanyaan 14	85

15	Pertanyaan 15	76
TOTAL		1069

Jadi rata-rata indeksnya adalah =  $1069 \% : 15 = 71\%$ , maka dari hasil penjumlahan persentase dari 15 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di CV. Tristar Chemicals Surabaya didapatkan hasil 71% maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan termasuk kedalam kriteria baik.

Tabel 4.23 Total indeks Persentase Variabel Kepuasan konsumen

Variabel penelitian	Butir (Item)	Jawaban responden ( skor )										Indeks (%)	Ket
		SB		B		CB		TB		STB			
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)		
Kepuasan	Y1	10	16	40	66	8	13	2	3	0	0	79	B
	Y2	10	16	42	70	6	10	2	3	0	0	80	B
	Y3	0	0	29	48	27	44	4	6	0	0	68	CB
	Y4	11	18	41	69	7	11	1	1	0	0	81	B
	Y5	10	16	36	60	10	16	4	6	0	0	77	CB
	Rata-rata											77	B

Item Y1 tentang: anda puas dengan Mutu Produk atau Jasa di CV Tristar Chemicals Surabaya, responden menjawab Sangat Baik 10 dengan persentase 16%, responden menjawab Baik 40 dengan persentase 66%, responden menjawab Cukup Baik 8 dengan persentase 13%. Responden menjawab Tidak Baik 2 dengan persentase 3%. Kenyataan tersebut berada pada rata-rata 79% dengan kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen puas terhadap mutu jasa yang telah dirasakan konsumen pada saat datang berkunjung.

Item Y2 tentang: anda puas dengan Mutu Pelayanan di CV. Tristar Chemicals Surabaya, responden menjawab Sangat Baik 10 dengan persentase 16%, responden menjawab Baik 42 dengan persentase 70%, responden menjawab Cukup Baik 6 dengan persentase 10%, responden menjawab Tidak Baik 2 dengan persentase 3%. Kenyataan

tersebut berada pada rata-rata 80% dengan kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen puas terhadap kualitas pelayanan yang ada.

Item Y3 tentang; anda Puas Dengan Harga pelatihan di CV. Tristar Chemicals Surabaya, responden menjawab Baik 29 dengan persentase 48%. Responden menjawab Cukup Baik 27 dengan persentase 44%. Responden menjawab Tidak Baik 4 dengan persentase 6%. Kenyataan tersebut berada pada rata-rata 68% dengan kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen Cukup Puas terhadap harga yang ditawarkan untuk konsumen oleh CV. Tristar Chemicals Surabaya.

Item Y4 tentang; anda Puas Dengan Waktu Pelayanan Pendaftaran, responden menjawab sangat setuju 11 dengan persentase 18%, responden menjawab Baik 41 dengan persentase 69%, responden menjawab Cukup Baik 7 dengan persentase 11%, responden menjawab Tidak Baik 1 dengan persentase 1%. Kenyataan tersebut berada pada rata-rata 81% dengan kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen Puas terhadap waktu pelayanan dalam pendaftaran yang ada di CV. Tristar Chemicals Surabaya.

Item Y5 tentang; anda Puas Dengan Keamanan Di CV. Tristar Chemicals Surabaya,responden menjawab sangat baik 10 dengan persentase 16%, responden menjawab Baik 36 dengan persentase 60%,dan responden menjawab cukup baik 10 dengan persentase 16%, dan tidak baik sebanyak 4 orang atau 6%. Kenyataan ini berada pada rata-rata 77,00% dengan kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden Puas terhadap keamanan yang ada di CV. Tristar Chemicals Surabaya..

Jadi rata-rata indeksnya adalah =  $385 \% : 5 = 77\%$ , maka dari hasil penjumlahan persentase dari 5 pernyataan tentang kepuasan konsumen di CV. Tristar Chemicals Surabaya didapatkan hasil 77% maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan termasuk kedalam kriteria baik.

Tabel 4.24 Uji Regresi

Model summary				
Model	R	R squer	Adjusted R Squer	Std. Error Of the estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.610	.603	1.619
a. Predictor: ( constant ), Kualitas				

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized coefficients <sup>19</sup>		Standardized coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constan	2.446	1.787		1.369	.176
	Kualitas	.315	.033	.781	9.516	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Output bagian ( model summary); dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu .781. dari hasil output uji regresi di peroleh koefisien determinan R squer = .610 dari hasil tersebut <sup>12</sup> maka dapat disimpulkan bahwa **pengaruh** variabel tentang **kualitas pelayanan terhadap** variabel tentang kepuasan **konsumen** yaitu 61%.

- Output bagian ( Coefficients ) nilai contains a = 2.446. dan nilai kualitas atau disingkat b = 0.315 maka persamaan regresinya dapat ditulis  $Y = 2.446 + .315X$
- Maka dapat diterjemahkan :
  1. Contains a= 2.446, maka dapat disimpulkan bahwasannya koefisien tentang kepuasan komsumen yaitu 2.446.
  2. Cofficients atau X = 0.315 dapat dinyatakan <sup>5</sup> bahwa setiap penambahan 1% nilai dari kualitas, makan <sup>21</sup> nilai kepuasan bertambah sebesar 0.315, dari Coffoecient tersebut dinyatakan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu positif atau berpengaruh.

Hipotesis :

- Berdasarkan signifikan:
  - $H_0 = 0.05$  Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
  - $H_1 < 0.05$  Kualitas Pelayanan Berpengaru Terhadap Kepuasan Konsumen.

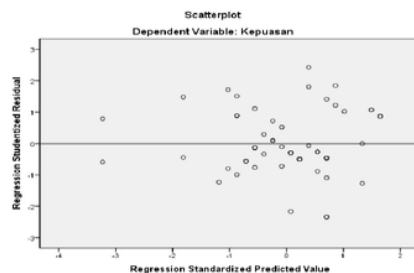
Berdasarkan nilai t :

- $H_0 = 0.05$  Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.
- $H_1 > 0.05$  Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.

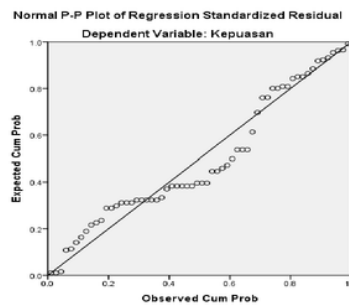
Jawaban dari Hipotesisnya :

1. Berdasarkan signifikan, hasil output Coefficients diketahui nilai signifikan 0.000 ,0.005 maka dapat di simpulkan bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan nilai t. di ketahui nilai  $t_{hitung} = 9.516 > t_{tabel} 2.002$ , maka dapat di simpulkan bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh terdapat kepuasan konsumen.

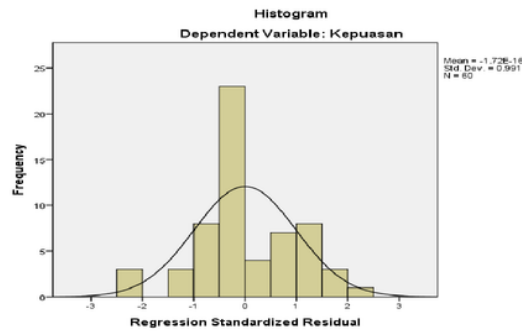
Artinya, kepuasan pelanggan selama ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan kata lain, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian maka dapat di simpulkan bahwasannya semakin baik pemahaman terhadap kualitas dan fasilitas pelayanan maka tujuan untuk kepuasan konsumen akan sengat efektif. Hal tersebut disebabkan karena konsep pemahaman pada kualitas tersebut disesuaikan dengan kemauan konsumen, dengan adanya pemahaman pada pelanggan dan mengetahui apa yang sedang dihadapi permasalahan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa senang dengan layanan jasa pelatihan di CV. Tristar Chemicals Surabaya.



Gambar 4.16 Scatterplot



Gambar 4.17 Grafik Plot



Gambar 4.16 ( Scatterplot ) dapat diketahui dalam model regresi bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terhadap diagram scatterplot tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, dapat dilihat pada gambar bahwasannya titik-titik terlihat menyebar dibagian atas dan dibagian bawah garis angka nol, dan bentuknya tidak beraturan. sehingga dapat disimpulkan bahwa uji asumsi heteroskedastisitas dapat dipenuhi atau HO dapat diterima.

Gambar 4.17 ( Grafik plot regresi ) dapat diketahui dalam model regresi bahwa standardized residual pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada gambar terlihat bahwa data pada titik mengelilingi atau menyebar disekitar garis dan mengikti arah garis tersebut maka dapat dikatakan grafik plot regresi berdistribusi normal.

Gambar 4.17 ( Histogram) di atas menunjukkan histogram dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki distribusi “miring ke kanan distribusi normal” karena nilainya skewness positif dan “melandai” karena nilai kurtosis negatif. Maka dapat diartikan bahwa berdistribusi normal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan Uji Skala Indeks % :

1. Nilai rata-rata indeks % dari total indek 15 item pertanyaan yaitu sebesar 71% dan total indeks 5 item pertanyaan tentang kepuasan konsumen sebesar 77% dari hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang ada di CV. Tristar Chemicals Surabaya termasuk kedalam kategori baik dan puas. konsumen merasa puas terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di CV. Tristar Chemical Surabaya.

### Kesimpulan Uji Regresi Sederhana :

1. Berdasarkan dari signifikan, dari suatu tabel koefisien di peroleh nilai signifikan 0.000 kurang dari  $< 0.005$ , sehingga dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan X berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Y.
2. Berdasarkan dari nilai t, dari suatu tabel koefisien dapat diketahui  $t_{hitung} 9.516 > t_{tabel} 2.002$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan X berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Y.

### DAFTAR PUSTAKA

Philip Kotler, *Managemen Pemasaran : Analilis, Perencanaan, Implementasi da control*,

PT Prenhallindo, Jilid 1 dan 2, Jakarta 1997.

Dr. Etta Mamang sangadji, M.Si. , Dr. Sophia, MM., M.Pd. Perilaku konsumen : Kualitas

Jasa dan Kualitas konsumen, Yogyakarta 2013.

Tjiptono, fandi dan Chandra, Gregorius (2011), *Servis Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3,

Yogyakarta 2013.

Rangkuti, Freddy (2011) . Riset pemasaran. Cetakan ke empat, Jakarta. Penerbit PT.

Gramedia Pustaka Utama.

Faisal Rachmad Zhulfikar (2016), *Analisa kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan*

hotel 88 Embong Kenongo Surabaya



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA

## ORIGINALITY REPORT

% **18**  
SIMILARITY INDEX

% **17**  
INTERNET SOURCES

% **6**  
PUBLICATIONS

% **10**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id) % **2**  
Internet Source

**2** [media.neliti.com](http://media.neliti.com) % **1**  
Internet Source

**3** Submitted to Politeknik Negeri Bandung % **1**  
Student Paper

**4** [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) % **1**  
Internet Source

**5** [arumrestin.blogspot.com](http://arumrestin.blogspot.com) % **1**  
Internet Source

**6** Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia % **1**  
Student Paper

**7** Submitted to Trisakti University % **1**  
Student Paper

**8** [lib.ugent.be](http://lib.ugent.be) % **1**  
Internet Source

9	<a href="https://thesis.binus.ac.id">thesis.binus.ac.id</a> Internet Source	% 1
10	<a href="https://eprints.ung.ac.id">eprints.ung.ac.id</a> Internet Source	% 1
11	<a href="https://journal.uny.ac.id">journal.uny.ac.id</a> Internet Source	% 1
12	<a href="http://www.docstoc.com">www.docstoc.com</a> Internet Source	% 1
13	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	% 1
14	<a href="https://jurnal.untan.ac.id">jurnal.untan.ac.id</a> Internet Source	<% 1
15	Selamet Eko Budi Santoso, Wage W. "Pengaruh Anggaran Partisipatif terhadap Kinerja pada Lembaga Keuangan Syariah yang di Mediasi Keadilan Persepsian dan Komitmen", ISLAMADINA, 2017 Publication	<% 1
16	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<% 1
17	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<% 1
18	<a href="https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<% 1

---

19

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<% 1

---

20

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

<% 1

---

21

[eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

22

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<% 1

---

23

[eprints.iain-surakarta.ac.id](http://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

24

[digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

25

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

26

Submitted to President University

Student Paper

<% 1

---

27

[pt.scribd.com](http://pt.scribd.com)

Internet Source

<% 1

---

28

[library.binus.ac.id](http://library.binus.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

29

[eprints.mdp.ac.id](http://eprints.mdp.ac.id)

Internet Source

<% 1

---

30

[nuruldieva.blogspot.com](http://nuruldieva.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

31

[forum-ukm.blogspot.com](http://forum-ukm.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

32

[repository.uinsu.ac.id](http://repository.uinsu.ac.id)

Internet Source

<% 1

33

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

<% 1

34

[karya-ilmiah.um.ac.id](http://karya-ilmiah.um.ac.id)

Internet Source

<% 1

35

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

<% 1

36

Helmi Haris, Nur Said Irham T. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus pada BTN Syariah Surakarta)", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2012

Publication

<% 1

37

Sudarmiani Sudarmiani, Yudha Allan Afri Fiyanto. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. AHASS KABUL MOTOR KECAMATAN LEMBEYAN KABUPATEN MAGETAN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah

<% 1

38

Wulan Jayanti, Supri Wahyudi Utomo, Juli Murwani. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN DI KABUPATEN NGAWI", Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, 2014

Publication

---

<% 1

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY OFF