

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM LEGOWO TANAH MAS BANYUASIN

Andri Eko Putra *)
Suhada *)

ABSTRAK

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berjumlah 178 orang yang diambil untuk penelitian pada bulan September sampai dengan bulan Desember 2016 sebagai pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 30 orang konsumen atau pelanggan.

Dari persamaan regresi linier sederhana $Y = a + bX$ sehingga persamaannya adalah $Y' = 27,205 + 0,250X$ yang berarti ada pengaruh positif $a = 27,205$ dan nilai $b = 0,250$ terhadap naik turunnya kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi $r^2 = 0,099^2$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naik turunnya kepuasan pelanggan sebesar 9,9% sedangkan sisanya 90,1% ($100\% - 9,9\%$).

Dan untuk uji hipotesis nilai thitung = 1,755 lebih besar dibandingkan dengan ttabel = 1,701 para taraf nyata 0,05. Dengan demikian nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($1,755 > 1,701$), maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen

semakin besar. Pemilik usaha harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pemilik berusaha untuk menghasilkan pelayanan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap usaha. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Pada dasarnya,

*) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UPGRi Palembang

pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang usaha tersebut. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan secara terus-menerus. Puas atau tidaknya pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pelanggan lebih tinggi jika dibandingkan harapannya.

Hal tersebut ditujukan untuk memenuhi keinginan konsumen dan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan. Mengingat betapa pentingnya peningkatan kualitas pelayanan bagi pemenuhan kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya bagi pengguna Air Minum

Isi Ulang Legowo di kawasan Tanah Mas Banyuasin.

Usaha ini dalam memenuhi aktifitasnya memerlukan manajemen yang baik sehingga memperoleh tujuan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam hal ini pengaruh kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, makin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pun baik juga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada depot air minum Legowo Tanah Mas Banyuasin ?

C. Metode Penelitian

1. Variabel Penelitian

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka perlu ditetapkan variabel penelitian sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan
Variabel ini sering disebut variabel bebas atau *Independent (X)*. Dalam penelitian ini variabel *independent* adalah kualitas pelayanan.
- b. Kepuasan Pelanggan
Variabel ini sering disebut variabel terikat atau *Dependent (Y)*. Dalam penelitian ini variabel *dependent* adalah kepuasan pelanggan.

2. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Soal
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.	a. Bukti Langsung (<i>tangible</i>) b. Keandalan (<i>reliability</i>) c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>)	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8 9 - 10

2. Kepuasan Pelanggan

Tabel 2
Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Soal
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.	a. Ketepatan karyawan b. Ramah dan sopan c. Kecepatan pelayanan d. Keluhan pelanggan e. Kecakapan karyawan	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8 9

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Data pelanggan berdasarkan jumlah pelanggan yang berjumlah 203 pelanggan dari laporan penjualan bulan September sampai bulan Desember 2016.

Tabel 3
Data Pelanggan Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin Tahun 2016

No	Bulan	Pelanggan
1.	Mei	48 orang
2.	Juni	44 orang
3.	Juli	41 orang
4.	Agustus	45 orang
	Jumlah	178 orang

Sumber : Data Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin

Adapun populasi dalam penelitian ini dihitung melalui rata-rata jumlah konsumen (pelanggan) setiap bulannya ini adalah :

$$\text{Populasi (N)} = \frac{178}{4} = 44,5 \approx 44$$

Pelanggan

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Adapun untuk menentukan jumlah sampel yaitu sampel ≥ 30 responden representatif (mewakili). Dengan demikian sampel yang diambil adalah pelanggan yang menggunakan air minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Adapun rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Solvin sebagai berikut :

$$\text{Sampel (n)} = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- e : perkiraan tingkat kesalahan

Karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diizinkan, diambil sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah :

$$\text{Sampel (n)} = \frac{44}{1 + (44 \times 0,1^2)} = 30,55$$

≈ 30 konsumen

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2012:137) ada beberapa teknik pengumpulan data terdiri dari :

1. Teknik Observasi (pengamatan)
Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung keadaan yang ada pada suatu organisasi yang diteliti.
2. Kuesioner (angket)
Adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden yang ada di depot air minum Legowo dengan menggunakan kuesioner.

F. Teknik Analisis Data

1) Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2009:228) menyatakan bahwa analisis koefisien korelasi sederhana ini menggunakan analisis korelasi *Pearso's Product Moment*. Kegunaannya untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Rumus yang digunakan korelasi *Pearson's Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi
- $\sum x$: Jumlah skor item
- $\sum y$: Jumlah skor total
- n : Responden

Untuk dapat memeberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 4 adalah sebagai berikut :

Tabel 4

Interprestasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:184)

2) Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2012:188) digunakan untuk melihat pengaruh dua variabel yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adapun rumus yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + b.X$$

Keterangan :

Y' = Variabel Terikat (Kepuasan pelanggan)

X = Variabel Bebas (Kualitas pelayanan)

a dan b = konstanta

Sedangkan Rumus perhitungan

mencari nilai a dan nilai b adalah

sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

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

3) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).

Rumus Koefisien Determinasi menurut Syofian (2013 : 338) sebagai berikut :

$$R = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan :

R = Nilai Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

4) Uji Hipotesis (uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara dua variabel. Maka digunakan rumus untuk menghitung t_{hitung} sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b}{s_b}$$

Keterangan :

t = t_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}

b = Koefisien regresi

S_b = Simpangan baku koefisien regresi

Se = Standar error

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian, langkah-langkah menentukan pengujian hipotesis menurut Priyatno (2010:187) sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis
 H_0 = tidak terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

H_a = terdapat terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

2. Tingkat kesalahan α 0,05 atau 5%
3. Mengambil keputusan apakah menerima H_0 dan menolak H_a . Begitupun sebaliknya menerima H_a dan menolak H_0 .
 - Terima H_0 , jika signifikan $t > 0,05$
 - Tolak H_0 , jika signifikan $t < 0,05$

G. Hasil Penelitian

Untuk menentukan apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin, maka penulis menganalisis masalah tersebut dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana dan mencari seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan menggunakan rumus uji t. Sebelum data diolah, data terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Untuk mengolah data penulis menggunakan angket atau kuesioner. Angket tersebut berisikan 10 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dan 9 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan. Uji coba instrument dan regresi penulis menggunakan responden sebanyak 30 orang responden.

1) Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan angket atau kuesioner yang disebarakan atau diberikan kepada pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 5
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Responden	Persentase
1	Laki-laki	17	57 %
2	Perempuan	13	43 %
Jumlah		30	100 %

Sumber : data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki sebanyak 17 orang atau 57% dan perempuan sebanyak 13 orang atau

43%. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki dalam penelitian ini sebagai pelanggan air minum isi ulang pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

b. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 6
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Tanggapan Responden	
		Responden	Persentase
1	15 - 19 Tahun	8	27%
2	20 – 39 Tahun	10	33%
3	40 Tahun	12	40%
Jumlah		30	100%

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa untuk responden yang berusia antara 15-19 tahun sebanyak 8 orang atau 27%, antara 20-39 sebanyak 10 orang atau 33% dan di usia 40 tahun

sebanyak 12 orang atau 40%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang ber-usia 40 tahun sebagai pelanggan air minum isi ulang di Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

c. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 7
Jumlah Responden berdasarkan pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Responden	Persentase
1	Sarjana	9	30%
2	Diploma	7	23%
3	SMA atau Sederajat	14	47%
Jumlah		30	100%

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sarjana sebanyak 9 orang atau 30% , Diploma sebanyak 7 orang atau 23%, sedangkan SMA atau sederajat sebanyak 14 orang atau 47%. Data diatas menunjukkan bahwa responden

yang berpendidikan SMA atau sederajat sebagai pelanggan air minum isi ulang pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin yaitu yang berpendidikan SMA atau Sederajat.

d. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Banyak	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	4	13,3
2	Pegawai swasta	10	33,3
3	PNS	2	6,7
4	Pelajar / Mahasiswa	8	26,7
5	Lain-lain	6	20,0
Jumlah		30	100

Sumber : data diolah

Tabel di atas bahwa 4 orang atau 13,3% bekerja sebagai Wiraswasta, 10 orang atau 33,3% bekerja sebagai pegawai swasta, 2 orang atau 6,7% bekerja sebagai PNS, 8 orang atau 26,7% pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa dan 6 orang atau 20,0% bekerja sebagai lain-lain. Data di atas menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya wiraswasta sebagai pelanggan air minum isi ulang pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

2) Hasil Analisis Data Hasil Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui data yang digunakan data yang digunakan dalam penelitian, reliabel normal dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas dengan

menggunakan program SPSS 16 for windows.

Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson's Product Moment* atau r_{hitung} dan menggunakan perbandingan dengan nilai r_{tabel} . r_{tabel} dicari dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 0,05 dan jumlah data sejumlah 30 sehingga didapat nilai r_{tabel} sejumlah 0,361. Perhitungan korelasi atau r_{hitung} dengan menggunakan antara skor butir dan total skor dari seluruh jumlah butir variabel.

Kuesioner yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebanyak 10 butir pertanyaan. Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X) dengan menggunakan program SPSS Versi 16,0 for windows dapat dilihat pada tabel 9 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 9

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,420	0,361	Valid
2	0,479	0,361	Valid
3	0,522	0,361	Valid
4	0,374	0,361	Valid
5	0,433	0,361	Valid
6	0,369	0,361	Valid
7	0,638	0,361	Valid
8	0,388	0,361	Valid
9	0,592	0,361	Valid
10	0,437	0,361	Valid

Sumber : data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien korelasi atau r_{hitung} antara skor butir dan total skor dari seluruh jumlah butir variabel kualitas pelayanan memperoleh data lebih besar dari nilai kritis atau r_{tabel} . Seluruh butir pertanyaan dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Kuesioner untuk variabel kepuasan pelanggan sebanyak 9 butir pertanyaan. Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan program SPSS Versi 16,0 for windows dapat dilihat pada tabel 10 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 10
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,374	0,361	Valid
2	0,444	0,361	Valid
3	0,553	0,361	Valid
4	0,438	0,361	Valid
5	0,363	0,361	Valid
6	0,391	0,361	Valid
7	0,518	0,361	Valid
8	0,592	0,361	Valid
9	0,548	0,361	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien korelasi atau r_{hitung} antara skor butir dan total skor dari seluruh jumlah butir variabel kepuasan pelanggan memperoleh data lebih besar dari nilai kritis atau r_{tabel} . Seluruh butir pertanyaan dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* dibandingkan dengan nilai penerimaan reliabilitas butir skor sebesar 0,60.

Berikut tabel yang menyajikan hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut :

Tabel 11
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,612	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,602	Reliabel

Sumber : data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas baik variabel kualitas pelayanan (X) maupun variabel kepuasan pelanggan (Y) mempunyai nilai yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dari angket atau kuesioner baik variabel kualitas pelayanan (X) maupun variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah reliabel yang berarti seluruh kuesioner yang digunakan peneliti dapat digunakan dalam penelitian ini.

3) Teknik Analisis Data

a. Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui adakah

pengaruh antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) secara bersama-sama. Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Berikut tabel 12 menunjukkan hasil analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 12 menunjukkan hasil perhitungan korelasi dengan variabel *Independen* (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel *dependen* (Y) yaitu kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Tabel 12
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.315 ^a	.099	.167	2.16273

Sumber : data diolah

a. Prediction: (Constant), Kualitas (X)

b. Dependent variabel : kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan *Summary output* dalam tabel 12 diketahui hasil koefisien korelasi sebesar 0,315 dan nilai *square* sebesar 0,099.

b. Regresi Linier Sederhana

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel bebas

(independen) dan variabel terikat (*dependen*). Tabel berikut ini menunjukkan hasil perhitungan regresi linier sederhana dengan variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Tabel 13
Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.205	5.729		4.749	.000
	Kualitas	.250	.143	.315	1.755	.090

Sumber : data diolah

Berdasarkan *summary output* pada tabel 13 diketahui bahwa persamaan regresi dengan variabel X kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin yaitu $Y = 27,205 + 0,250X$.

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Setelah diperoleh hasil perhitungan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi antara

kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka dilakukan uji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Berdasarkan hipotesis yang sudah dikemukakan sebelumnya, bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Dari hipotesis tersebut akan diformulasikan hipotesis (Ho)

dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut :

H_0 = diduga tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

H_a = diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Kriteria Pengujian :

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Artinya ada pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Artinya tidak ada pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

Tabel berikut ini menunjukkan hasil pengujian hipotesis (uji t) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 14
Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.205	5.729		4.749	.000
Kualitas	.250	.143	.315	1.755	.090

Sumber : data diolah

Berdasarkan *summary output* pada tabel 14 diketahui bahwa pengujian hipotesis yang memperlihatkan nilai $t_{hitung} = 1,755$ lebih besar dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,701$ para taraf nyata 0,05. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($1,755 > 1,701$) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

H. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diketahui, ternyata kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi linier sederhana diperoleh yaitu $Y = a + bX$ sehingga persamaannya adalah $Y' = 27,205 + 0,250X$ dimana nilai $a = 27,205$ dan nilai $b = 0,250$.

Ini berarti pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin dapat diketahui dengan melihat kenaikan nilai X yang diikuti pula dengan kenaikan nilai Y yang berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1, maka nilai rata-rata akan bertambah 0,250 atau setiap nilai kualitas pelayanan bertambah 10 maka nilai rata-rata kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 2,50. Berdasarkan perhitungan menggunakan koefisien korelasi (r) diperoleh nilai sebesar $r = 0,315$ maka karena hasil yang didapat merupakan angka positif, hal ini berarti memang benar ada hubungan positif namun rendah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (lihat tabel 3.5 hal 29).

Sedangkan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut dapat digeneralisasikan atau tidak, maka perlu dibandingkan dengan r_{tabel} . Bila taraf kesalahan ditetapkan 5% dengan $n = 30$ maka diperoleh $r_{tabel} = 0,361$. karena nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} baik untuk kesalahan 5% yaitu ($0,315 < 0,361$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif yang rendah yaitu 0,315 antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Dengan demikian data dan koefisien yang diperoleh dalam sampel tersebut mencerminkan keadaan populasi. Dari hasil perhitungan analisis koefisien korelasi diperoleh koefisien determinasi $r^2 = 0,099^2$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap naik turunnya kepuasan pelanggan sebesar 9,9% sedangkan sisanya 90,1 (100%-9,9%). Artinya masih banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Variabel lain yang mempengaruhi yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu : harga, selera pelanggan, keamanan dan waktu penyerahan.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,755$ lebih besar dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,701$ pada taraf nyata 0,05, untuk $dk = n - 2 = 30 - 2 = 28$. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($1,755 > 1,701$) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Jadi dapat disimpulkan secara statistik dengan terbukti adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

I. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulannya yaitu sebagai berikut :

- a) Setelah hasil analisis diketahui ternyata ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Berdasarkan hasil

perhitungan persamaan regresi linier sederhana diperoleh hasil $Y' = 27,205 + 0,250X$ yang berarti ada pengaruh positif sebesar $a = 27,205$ dan nilai $b = 0,250$ terhadap naik turunnya kepuasan pelanggan.

- b) Dengan menggunakan taraf kesalahan 5% dengan $n = 30$, maka diperoleh $r_{tabel} = 0,361$ karena nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif yang sangat rendah yaitu 0,099 antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.
- c) Dari hasil koefisien korelasi nilai $t_{hitung} = 1,755$ lebih besar dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,701$ pada taraf kesalahan 0,05, untuk $dk = n - 2 = 30 - 2 = 28$. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($1,755 > 1,701$) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Jadi, dapat disimpulkan secara statistik dengan terbukti adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.
- d) Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin. Dengan demikian penulis memberikan saran agar Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin harus lebih meningkatkan kualitas kepada para konsumen atau pelanggannya, agar para pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan Depot Air Minum Legowo Tanah Mas Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Daryanto, 2012. *Ringkasan kuliah manajemen produksi*, Bandung : Satu Nusa.
- Hurriyati, Ratih.2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta.
- Ifnul, Juliana, 2012. *Kamus Istilah Ekonomi*, Bandung : Yrama Widya
- Kotler, P dan Keller K.L, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jakarta : Erlangga.
- Kuswandi, 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Priyatno, Duwi, 2010. *Paham Analisa Statistika data dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*,

- Cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.
- Siregar, Syofian, 2013. *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-14, Bandung : Alfabeta.
- _____, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptoно, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.