

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. SYAFI'E NASIONAL UTAMA SURABAYA

Mochammad Herdin Tri Nofaldi¹, I Ketut Surabagiarta²
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}

mohammadherdintrinovaldi@gmail.com¹, i.ketut.surabagiarta51@gmail.com²

ABSTRAK Tujuan dilakukannya penelitian yaitu guna melihat seberapa besarnya kualitas layanan, harga, maupun kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang ada pada PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya. peneliti mengambil populasi semua pengguna jasa PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya dengan memakai metode kuantitatif dan sampel jenuh sebagai teknik yang dipakai. Sampel sejumlah 100 pengguna jasa yang kemudian dianalisis memakai aplikasi SPSS Versi 22. Secara keseluruhan hasilnya pada PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. harga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, serta kualitas layanan, harga, maupun fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kelengkapan Fasilitas, Kepuasan Penggunaan

ABSTRACT : *The purpose of the research is to see how much the quality of service, price, and completeness of facilities affect the satisfaction of service users at PT. Main National Syafie'e Surabaya. researchers took the population of all service users of PT. Main National Syafie'e Surabaya using quantitative methods and saturated samples as a technique used. A sample of 100 service users were then analyzed using the SPSS Version 22 application. Overall the results at PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya service quality affects service user satisfaction. the price affects the satisfaction of the service user, the completeness of the facility affects the satisfaction of the service user, and the quality of the service, the price, and the facility affect the satisfaction of the service user.*

Keywords: *Quality of Service, Price, Completeness of Facilities, Satisfaction of User*

PENDAHULUAN

Dizaman sekarang yang terjadi disektor jasa mulai vital diperekonomian global. Dikarenakan oleh perubahan faktor ke digitalisasi tahun ketahun makin pesat dan meluas. Dengan hal ini perusahaan dituntut menciptakan sebuah inovasi baru supaya perusahaan bisa melangsungkan hidupnya dengan memperhatikan keinginan konsumennya dengan memberikan pelayanan yang kualitas baik. Pelayanan dengan kualitas yang baik mempunyai peran sentral bagi perusahaan supaya pelanggan bisa merasakan kepuasan dari pengguna produk tersebut serta melihat harganya yang ditawarkan. (Kadata,2019).

Harga yang dikeluarkan harus sebanding dengan hasil yang diberi oleh perusahaan. Karena harga salah satu pertimbangan pelanggan dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas.(Sakina Rahma Diah Setiawan,2019).

Ada tidaknya keputusan pembelian ada di kelengkapan fasilitas yang ada. Perusahaan dituntut untuk melengkapi fasilitas-fasilitas penunjang demi kenyamanan konsumennya, (AnselmusBata/AB,2019).

Kepuasan pengguna jasa juga tidak luput diperhatikan. Karena pelanggan merasa puas apabila pengguna jasa memakai produk ataupun jasa untuk dapat pelayanan jasa yang diberikan. (Advertorial,2019).

Penejelasan dan teori yang diuraikan tersebut penulis tertarik mengambil makna tentang "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Syafi'e Nasional Utama Surabaya".

Selanjutnya tujuan dilakukannya penelitian salah satunya adalah guna melihat adakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, harga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, kelengkapan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, serta kualitas layanan, harga, maupun kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yaitu produk yang baik akan berpengaruh langsung terhadap pelanggan untuk

tetap memilih produk maupun jasa yang ditawarkan, karena pelanggan merasa terpenuhi keinginannya. Ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan seperti yang dikatakan oleh (Priansa,2017) yaitu :

- a. Wujud
- b. Kecakapan
- c. Responsif
- d. Emphaty

Harga

Harga adalah semua nilai yang diberikan pelanggan untuk mempunyai atau menggunakan suatu produk atau jasa, dan untuk memuaskan keinginan pelanggan itu sendiri. Ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam Suri Amalia (2017) yaitu :

- a. Harga terjangkau
- b. Kualitas produk selaras dengan harganya
- c. Harga bersaing
- d. Harga sesuai manfaat

Kelengkapan Fasilitas

Kelengkapan Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Putranto (2016) yaitu :

- a. Pertimbangan aspek
- b. Ruang perencanaan
- c. Perabotan
- d. Penataan pencahayaan
- e. Pesan grafis
- f. Unsur dukungan

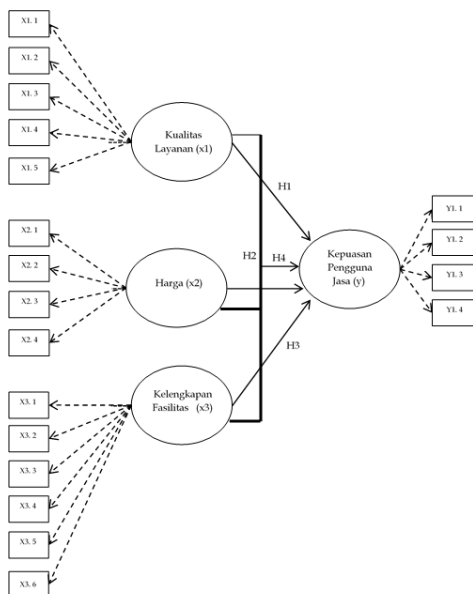
Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan Pengguna Jasa merupakan tingkat perasaan pengguna jasa setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam Diputri (2015) yaitu :

- a. Kembali digunakan
- b. Penciptaan *Word-of-mouth*
- c. Penciptaan *brand mark*
- d. Penciptaan keputusan pembelian

Kerangka Konseptual

Peneliti mengambil gambaran kerangka konsep untuk penghubungan teori kedua variabel yaitu *independent variable* dan *dependent Variable*. Dipenelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasar gambar 1.1 maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Diduga kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya.
- H2 : Diduga harga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya.
- H3 : Diduga kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya.
- H4 : Diduga kualitas layanan, harga, serta kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya secara bersama/simultan.

METODE

Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Data yang didapat berdasar pembagian angket/kuesioner ke pengguna jasa yang ada di PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya. Yang dianalisa *statistic* dan nantinya akan menjadikan

jawaban dari hipotesis yang diajukan. Peneliti mengambil populasi semua pengguna jasa PT. Syafie’e Nasional Utama Surabaya. Peneliti juga mengambil *sampling jenuh* disaat membagikan angket/kuesioner. kemudian didapatkan 100 Responden.

HASIL

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini peneliti dibantu dengan *Software IBM SPSS Statistic Version 22*. Berikut tabel 1.1 merupakan perhitungan analisis regresi linier berganda.

Tabel 1.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients			Sig.
	B	Std. Error	T	
(Constant)	22.916	3.198	7.165	.000
(X1)	.199	.061	3.269	.002
(X2)	.434	.155	2.808	.006
(X3)	-.246	.113	-2.177	.032

Sumber : *Output SPSS, diolah 2020*

Dari tabel tersebut diketahui regresi yang terbentuk :

$$Y: 22.916 + .199X1 + .434X2 - .246X3 + e$$

Keterangan :

- a. Nilai konstanta a sebesar 22.916
- b. Koefisien variabel X1 sebanyak .199
- c. Koefisien variabel X2 sebanyak .439
- d. Koefisien variabel X3 sebanyak -.249

Uji Hipotesis

Uji-t

Hasil pengujian ini peneliti dibantu menggunakan *Software IBM SPSS Statistic Version 22* dan didapat hasil di tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Uji-t

Variabel	t	Sig.
X1	3.269	.002
X2	2.808	.006
X3	-2.177	.032

Sumber : *Output SPSS, Data diolah 2020*

Dari tabel tersebut terlihat tingkat signifikansinya dari X1 bernilai sebanyak $.002 < 0,05$ maka bisa dikatakan H_0 ditolak dari derajat kepercayaan 5%, sedangkan H_1 diterima dari derajat kepercayaan 5%. yang berarti, variabel X1 mempengaruhi Y. Tingkat signifikansi variabel X2 bernilai $.006 < 0.05$. Jadi bisa dijelaskan H_0 ditolak dari derajat kepercayaan 5% sedangkan H_1 diterima dari derajat kepercayaan 5%. yang berarti, variabel X2 mempengaruhi Y. Tingkat signifikansi variabel X3 bernilai $.032 < 0.05$. Jadi bisa dijelaskan H_0 ditolak dari derajat kepercayaan 5% sedangkan H_1 diterima dari derajat kepercayaan 5%. yang berarti, variabel X3 mempengaruhi Y.

Uji-F

Hasil pengujian Uji-F peneliti dibantu dengan *Software IBM SPSS Statistic Version 22*. Berikut hasil perhitungan pengujian bisa dilihat berikut ini:

Tabel 1.3 Uji-F

	F	Sig.
Regression	8.016	.000 ^b

Sumber : Output SPSS, Data diolah 2020

Dari tabel 1.3 didapatkan tingkat sig. $0.000^b < 0.05$. maka bisa dijelaskan H_0 ditolak dari derajat kepercayaannya 5%. sedangkan H_1 diterima dari derajat kepercayaannya 5%. Maka diartikan variabel kedua *variabel independent* tersebut mempengaruhi bersama/simultan terhadap *variable dependent* (Y).

SIMPULAN

Hasil perhitungan/pengujian tersebut bisa disimpulkan dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada PT. Syafie'e Utama Surabaya yang dibuktikan dengan tingkat signifikansi bernilai .002. harga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada PT. Syafie'e Utama Surabaya yang dibuktikan tingkat signifikansi bernilai .008. kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada PT. Syafie'e Utama Surabaya yang dibuktikan tingkat signifikansi bernilai .032 sedangkan baik kualitas pelayanan, harga maupun kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan simultan pada PT. Syafie'e Utama Surabaya yang dibuktikan tingkat signifikansinya bernilai .000^b.

IMPLIKASI

Perusahaan harus membuat terobosan-terobosan inovasi baru agar bisnis pengguna jasa di PT. Syafie'e Utama Surabaya kedepannya konsumen lebih memilih jasa perusahaan tersebut. Serta PT. Syafie'e Utama Surabaya agar lebih ditingkatkan kembali dalam kualitas pelayaannya, harganya, serta kelengkapan-kelengkapan yang mendukung agar menciptakan kepuasan konsumen yang baik dalam suatu bisnis.

KETERBATASAN PENELITIAN

- Didalam penelitian yang dilakukan yaitu metode kuantitatif. Data berupa angka yang didapat dari item pernyataan dikuisitioner yang diajukan peneliti. sehingga penelitian terbatas oleh variabel tersebut.
- Dipenelitian ini, peneliti hanya sebatas menguji beberapa faktor yang dapat dipengaruhi kepuasan pengguna jasa.
- Jawaban yang diberikan oleh responden kadang kurang menggambarkan dengan keadaan lapangan yang sesungguhnya. Sehingga keterbatasan ini diharapkan untuk lebih diperhatikan bagi peneliti selanjutnya.
- Pada saat penyebaran pernyataan yang ada dikuisitioner dibarengi dengan wabah SARS CoV-2 sehingga tidak kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Suri dan M. Oloan Asmara Nst, 2017, Pengaruh Citra Merk, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi Di Kota Langsa, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.6, No.1, Mei 2017.
- Diputri, Yullyndra Tisna, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada Peserta Pelatihan Kerjasama Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang-Bandung Tahun 2015), Thesis, Universitas Pasundan Bandung.
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Oprasional VI

Yogyakarta, Skripsi, Universitas Sanata
Dharma Yogyakarta.

<https://katadata.co.id/berita/2019/10/18/kemnaker-tingkatkan-kualitas-layanan-ketenagakerjaan>, (diakses tanggal 7 November 2019).

https://money.kompas.com/read/2019/11/02/100600126/punya-usaha-begini-strategi-tetapkan-harga-jual/02_November_2019, (diakses tanggal 7 November 2019).

<https://news.okezone.com/read/2019/04/05/1/2039717/kepuasan-pelanggan-hantarkan-bank-bjb-raih-penghargaan>, (diakses tanggal 7 November 2019).

<https://www.beritasatu.com/nasional/553215/mudik-2019-meikarta-siapkan-rest-area-km-34-dengan-fasilitas-lengkap>, (diakses tanggal 7 November 2019)