



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANDAN

Megawati

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sibolga/Tapanuli Tengah
(Naskah diterima: 1 September 2019, disetujui: 28 Oktober 2019)**

Abstract

The results showed a positive relationship between service quality and performance at PT. Pos Indonesia Pandan Branch of Tapanuli Tengah Regency is 0.949, so if interpreted on a scale the value can be categorized high. The regression equation obtained $Y = 10.351 + 0.718X$ which shows the effect of service quality on the level of service user satisfaction. The t test showed that the hypothesis was accepted to be correct, where t arithmetic $6.056 > t$ table 2.04227 , which means that the level of service user satisfaction would increase by a regression coefficient / slop (0.718) if the service quality variable was added by one unit. While the coefficient of determination is known that the quality of service only contributes 55% to the level of service user satisfaction at PT. Pos Indonesia Pandan Branch and the remaining 45% is influenced by other factors not examined.

Keywords: Service quality and level of service user satisfaction.

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kinerja pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 0,949, sehingga apabila diinterpretasikan dalam skala nilai dapat dikategorikan tinggi. Persamaan regresi yang diperoleh $Y = 10,351 + 0,718X$ yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa. Uji t menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya, dimana t hitung $6,056 > t$ tabel $2,04227$, yang berarti tingkat kepuasan pengguna jasa akan bertambah sebesar koefisien regresi/ slop (0,718) apabila variable kualitas pelayanan ditambah dengan satu satuan. Sementara koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan hanya berperan sebesar 55 % terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan dan sisanya sebesar 45 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan pengguna jasa.

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia, kondisi sosio ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya Kualitas Pelayanan di segala bidang. Kualitas Pelayanan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas Kualitas Pelayanan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelang-

gan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah Kualitas Pelayanan bisnis yang ketat seperti sekarang ini. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan

jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecwa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan aplikasi pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan didasarkan pada pengalaman penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Begitu juga dengan PT. Pos Indonesia Cabang Pandan yang beralamatkan di Jalan Padang Sidempuan ini telah memberikan kualitas pelayanan yang belum optimal kepada pelanggannya. PT. Pos Indonesia Cabang Pandan sebagai lembaga yang berorientasi bisnis dalam menghadapi persaingan tidak lepas dari usahanya

menunjukkan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mempertahankan pelanggan. Ditinjau dari sisi pelanggan dengan latar belakang yang berbeda, baik dari segi ekonomi, sosial, pendidikan, dan lain-lain, dapat dibentuk persepsi dan harapan tentang pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Pandan.

II. KAJIAN TEORI

Menurut Kotler (2008:87) pelayanan adalah “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan Tjiptono (2005:72) menyatakan bahwa pelayanan merupakan “Proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Sementara itu, menurut Tjiptono (2005:81) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai “Sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: 1. operasi jasa; dan 2. penyampaian jasa”.

Menurut Sudarminto (2002:25-26) ada 3 jenis pelayanan, yang membedakannya adalah sebagai berikut:

1. Rented Goods Service

Dalam jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan suatu produk berdasarkan tariff yang telah ditetapkan selama jangka waktu tertentu. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, sedangkan kepemilikannya tetap berada pada pihak perusahaan atau perorangan yang menyewakannya. Contoh: perusahaan penyewaan mobil, penyewaan hotel, computer, apartemen dan sebagainya.

2. Owned Goods Service

Dalam jenis ini, produk-produk yang dimiliki konsumen dikembangkan atau dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk 8 produk (barang) yang dimiliki konsumen. Contoh: jasa perbaikan mobil, AC, salon kecantikan dan sebagainya.

3. Non Goods Service

Dalam jenis ini adalah jasa personal bersifat Intangible (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan pada para pelanggan. Contoh: jasa bank, jasa asuransi, jasa pendidikan, jasa ekspedisi dsb. Kesimpulan yang didapat yaitu jasa dapat dirasakan,

dikembangkan berdasarkan tarif yang telah ditetapkan selama jangka waktu tertentu baik berwujud fisik maupun tidak.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam buku Tjiptono (1996:51) mendefinisikan "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Buddy dalam Wahyuningsih (2002:10), kualitas sebagai "Suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit". Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (2007:49) adalah "Seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat". Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen. Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen

dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Prespektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa.

III. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif korelasional, yang menguraikan dan memberikan penjelasan tentang hubungan antara variabel X (independent) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi dan variabel Y (dependent) sebagai variabel terikat yang dipengaruhi, dimana yang menjadi variabel bebas Kualitas Pelayanan dan variabel terikat adalah Tingkat Kepuasan pembeli/pengguna jasa. Penelitian mengambil lokasi pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan beralamat di jalan Padangsidempuan Km 10, Simpang Muaro Kecamatan Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah.

Untuk penelitian ini yang menjadi populasi adalah hanya pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Pandan berjumlah 213 (dua ratus tiga belas) pelanggan, jumlah tersebut diambil dari PT. Pos Indonesia Cabang Pandan selama 10 hari kerja. **Arikunto (2006:120)** Mengatakan bahwa “Untuk

sekedar ancar-ancar maka apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya dan apabila jumlahnya lebih banyak maka diambil sekedar 10-15% atau 20-25%”. Mengingat jumlah populasi diatas 100, maka penulis mengambil 15 % dari jumlah populasi yaitu sebanyak $15 \% \times 213 = 32$ pelanggan sebagai sampel dengan teknik accidental sampling atau sampel kebetulan yang dianggap dapat mewakili populasi.

Uji Analisis Data

Sedangkan uji analisis data yang digunakan adalah :

1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi data yang berbentuk lonceng yang simetris adalah data yang baik yang mempunyai pola distribusi normal yang distribusi datanya tidak menceng kekiri maupun kekanan. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal plot. Kreteria pengujinya sebagai berikut :

- a. Jika angka signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data mempunyai distribusi normal.

b. Jika angka signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak mempunyai distribusi normal.

2. Uji Validitas

Pengujian validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".(Situmorang dan Lufti, 2012: 75). Lebih lanjut Situmorang dan Lufti (2012: 76) menyatakan validitas menunjukkan "Sejauhmana suatu alat pengukuran itu dapat mengukur apa yang ingin diukur". Untuk menguji validitas, dilakukan dengan cara mengkolasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Masing-masing item (skor butir) dilihat kelasinya. kan bahwa validitas adatau sahif mempunyai validitas tinggi.

"Skor butir yang valid apabila korelasinya $\geq 0,3$ maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik".(Azwar, 2007 :36).

3. Uji Reabilitas

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat tersebut reliabel. Menurut Situmorang dan Lufti (2012:79) reliabilitas adalah "Indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reabilitas dilakukan dengan cara : *internal consistency reliability*, berisi tentang sejauh mana item-item instrumen bersifat homogen dan mencerminkan construct yang sama sesuai dengan yang melandasinya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,8$ reabilitas sangat baik, tinggi / meyakinkan. $0,7 < \text{CronbachAlpha} < 0,8$ reabilitas baik dan Cronbach Alpha $< 0,7$ kurang meyakinkan. (Situmorang dan Lufti, 2012: 82)

4. Uji Korelasi

Menurut Sugiyono dalam Tambunan (2018:38), untuk membuktikan adanya korelasi dinyatakan dengan koefisien korelasi yang dihitung menggunakan rumus koefisien korelasi Karl Pearson product moment. Untuk membuktikan adanya korelasi dinyatakan dengan koefisien korelasi yang dihitung

dengan menggunakan rumus product moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien Korelasi
- n : Jumlah Sampel
- X : Variabel Bebas
- Y : Variabel Terikat

Besar kecilnya Koefisien Korelasi itu terletak antara + 1 dan - 1 jika hasil perhitungan positif berarti korelasi variabel yang satu dengan yang lainnya kuat.

Untuk mengetahui tinggi rendahnya koefisien korelasi, **Sugiyono, (2012 : 250)** menyatakan sebagai berikut

- 1. 0,00 s/d 0,19 = Korelasi sangat rendah**
- 2. 0,20 s/d 0,3 = Korelasi rendah**
- 3. 0,40 s/d 0,59 = Korelasi sedang**
- 4. 0,60 s/d 0,79 = Korelasi kuat**
- 5. 0,80 s/d 1,00 = Korelasi sangat kuat**

5. Uji Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pembeli/pengguna jasa, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan determinasi (r^2) dengan rumus sebagai berikut : KD = $r^2 X 100\%$

6. Uji t (Uji Hipotesis)

Selanjutnya setelah diketahui nilai koefisien regresi antara variabel X dan variabel Y, maka perlu dilakukan pengujian hipotesa dengan menggunakan rumus uji t. Menurut **Sugiyono (2012 : 250)** rumus uji t adalah sebagai berikut :

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

Df = 2

Keterangan :

- r : Korelasi X dan Y yang ditemukan
- n : Jumlah Sampel
- t : t_{Hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{Tabel} dengan taraf signifikan 0,05 % uji dua pihak dan dk = n – 2

Model hipotesis yang digunakan dalam uji t ini adalah sebagai berikut :

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan pembeli/pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan pembeli/pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan.

Dengan ketentuan :

Ha : Diterima, apabila $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, dan
Ho Ditolak.

Ho : Diterima, apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan
Ha Ditolak

7. Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat garis linier antara pengaruh variabel X dengan variabel Y, digunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel Tingkat Kepuasan pembeli/pengguna jasa

a = Konstanta

b = Koefisien (beta)

X = Variabel Kualitas Pelayanan

Dimana :

$$a = \frac{\sum y - b \cdot \sum x}{n}$$

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

IV. HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif Responden

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, adapun analisis data responden pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan yang di klasifikasikan menurut jenis kelamin, tingkat pendidikan pegawai, tingkatan usia, dapat dilihat pada tabel 1

Tabel – 1 Data Responden berdasarkan pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan S-1	5 Orang	16 %
2	Pendidikan Diploma III	4 Orang	13 %
3	Pendidikan SLTA	23 Orang	71 %
Jumlah		32 Orang	100%

Sumber : Kuesioner Penelitian diolah

Dari data tabel - 1 di atas, dapat di lihat pegawai dengan tingkat pendidikan S-1 5 orang (16 %) dan pegawai dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (13 %). pegawai dengan tingkat pendidikan SLTA 23 orang (71 %).

Tabel – 2 Data responden berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 - 25 Tahun	10 Orang	31 %
2	26 - 40 Tahun	15 Orang	47 %
3	41 - 58 Tahun	7 Orang	22 %
Jumlah		32 Orang	100 %

Sumber : Kuesioner Penelitian diolah

Dari data table -2 di atas, dapat di lihat bahwa pegawai dengan rentang usia 20 s/d 25 tahun jauh lebih sedikit dibandingkan dengan rentang usia 26 s/d 40 tahun dan lebih besar dari rentang usia 41 - 58 tahun dengan perbandingan 31 % dengan 47 % dan 22 %.

Tabel – 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentasi
1	Laki-laki	22 Orang	69 %
2	Perempuan	10 Orang	31 %
Jumlah		32 Orang	100 %

Sumber : Kuesioner penelitian diolah

Dari data tabel 3 di atas, dapat di lihat bahwa pegawai laki-laki lebih banyak dari pegawai perempuan yaitu 69 % berbanding 31%.

Tabel -4 Perkembangan Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia Cabang Pandan 6 bulan terakhir (April s/d September)

Himpunan Produk	Kategori	Lini Produk	Jumlah						% Pertumbuhan
			April	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	
Surat PosDan Paket Domestik	Prioritas	PosExpress	102	109	146	135	137	147	44
		PosKilat Khusus	89	97	102	156	146	158	78
	Standar	Pos Kilat	46	49	43	41	49	56	22
		Pos Biasa	25	23	26	27	34	35	40
Surat Pos dan Paket Internasional	Prioritas	Express MileService	4	7	12	15	15	13	175
		PosCepat Internasional	-	-	-	-	-	-	-
	Standar	Pos biasa Internasional	4	9	12	16	23	14	250

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Pandan

Perkembangan pengguna jasa PT. Pos Indonesia Cabang Pandan dapat dilihat pertumbuhan yang paling tinggi terdapat bulan September 2017 untuk semua produk yang disediakan PT. Pos Indonesia Cabang Pandan dibanding bulan yang lain selama 6 bulan terakhir. Sementara pertumbuhan yang tinggi dicapai pos biasa internasional sebesar 250 %,

tetapi kuantitas hanya 14 dokumen. Disusul dengan pos cepat internasional sebesar 225 %, Pos kilat khusus 78 % untuk produk meterai 6 bulan terakhir tumbuh sebesar 51 %, dan pos express sebesar 44 %, kemudian pos biasa sebesar 40 % dan Pos kilat sebesar 22 %. Pertumbuhan yang paling kecil adalah Pos pay hanya berkisar 7 %, sementara untuk Pos cepat internasional tidak ada pengguna jasa.

Tabel 5 Hasil Penjualan Benda Pos

Penjualan	Harga	Jumlah Transaksi						Pertumbuhan (%)
		April	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	
Meterai	Rp. 6000	118	150	192	206	224	249	131
Meterai	Rp. 3000	32	30	28	34	26	31	(3)
Segel	Rp. 6000	34	26	38	31	23	27	(21)
Pos Pay	Rekening*	298	312	321	314	313	320	7

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Pandan

Penjualan benda pos yang terjual pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan selama kurun waktu April sampai September 2017.

Penjualan benda pos yang tertinggi adalah meterai nominal Rp. 6.000,- sebanyak 249 lembar (1 lembar 50 keping) pada bulan September, sementara meterai nominal Rp.

3.000,- terjual bulan juli sebanyak 34 lembar. Untuk Segel penjualan yang tertinggi pada bulan Juni sebanyak 38 helai. Untuk Jasa keuangan Pos Pay, transaksi rekening yang tertinggi pada bulan Juni sebanyak 321 transaksi rekening. Pos pay yang disediakan PT. Pos Indonesia terdiri dari pengiriman uang, pembayaran rekening listrik, PDAM Tirtanadi Pandan, telepon dan Wifi, cicilan kredit kendaraan (FIF, Aldira, Mega finance), dan pembayaran on line lainnya mengalami peningkatan sebesar 7 %. Penjualan benda pos yang terdiri dari meterai dan segel pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan mengalami peningkatan dengan bulan dasar April ke September sebesar 131 % untuk meterai Rp. 6000, sedangkan meterai nominal mengalami penurunan sebesar 3 % dan segel juga mengalami penurunan sebesar 21 %. Penurunan segel ini terjadi karena banyak masyarakat melakukan perjanjian tidak lagi diatas segel, cukup dengan kertas biaya yang ditempel meterai Rp. Rp. 6.000.

4. Analisis Deduktif Variabel.

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata hasil jawaban responden setiap item variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (tingkat kepuasan pengguna jasa) tersebut diatas, maka untuk dapat digunakan ke analisis lebih lanjut, harus diuji terlebih dahulu instrument

penelitiannya agar data-data yang diperoleh valid dan reaibel.

1) Uji Instrumen (uji kuesioner)

a). Uji Validasi Variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa pegawai

Uji Validasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi pearson product moment (r) dengan cara mengkoleraskan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya atau melihat corrected item total correction program SPSS 21 for Windows. Dikatakan valid apabila nilai r hitungnya (*corrected item total correction*) lebih besar dari r tabel atau 0,300 untuk sampel besar, maka butir tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik.(Situmorang dan Lufti, 2012:79). Menurutnya hal ini merupakan konvensi yang didasarkan pada asumsi distribusi skor dari kelompok subjek yang berjumlah besar.

Tabel 6. Vadilitas butir pertanyaan kualitas pelayanan

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r table	Validitas
item 1	0,642	0,300	Valid
item 2	0,791	0,300	Valid
item 3	0,757	0,300	Valid
item 4	0,404	0,300	Valid
item 5	0,642	0,300	Valid
item 6	0,757	0,300	Valid
item 7	0,791	0,300	Valid
item 8	0,757	0,300	Valid
item 9	0,642	0,300	Valid
item 10	0,522	0,300	Valid

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat setiap item pertanyaan (item 1-item 10), *corrected item* dari nilai r hitung lebih besar dari 0,300 dan untuk melihat validitas eksternal maka nilai *corrected item total correction* harus lebih besar dari r tabel yaitu 0,300. Dengan demikian keseluruhan butir pertanyaan diatas variabel diatas dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan.

Tabel 7.Vadilitas butir pertanyaan tingkat kepuasan pengguna jasa

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Validitas
VAR00001	0,369	0,300	Valid
VAR00002	0,767	0,300	Valid
VAR00003	0,490	0,300	Valid
VAR00004	0,397	0,300	Valid
VAR00005	0,597	0,300	Valid
VAR00006	0,527	0,300	Valid
VAR00007	0,617	0,300	Valid
VAR00008	0,527	0,300	Valid
VAR00009	0,597	0,300	Valid
VAR00010	0,364	0,300	Valid

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat setiap item pertanyaan (item1- item 10), *corrected item* dari nilai r hitung lebih besar dari 0,300 dan untuk melihat validitas eksternal maka nilai *corrected item total correction* harus lebih besar dari r tabel (0,300). Dengan demikian keseluruhan butir pertanyaan diatas variabel diatas dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel tingkat kepuasan pengguna jasa.

b) Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa pegawai

Setelah mengetahui seluruh butir pertanyaan valid, maka akan dapat diuji reliabilitas dari kuesioner tersebut. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab dengan konsisten. Uji reliabilitas tersebut menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan cronbach Alpha > 0,8 reabilitas baik /meyakinkan. (Situmorang dan Lufthi, 2012:82). Adapun hasil uji reabilitas pada variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8.Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa.

No	Item	Cronbach's Alpha	N of Item
1	Kualitas pelayanan (X)	0,898	10
2	Tingkat kepuasan pengguna jasa (Y)	0,832	10

Berdasarkan hasil reabilitas pada variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa karyawan seluruhnya menunjukkan nilai Cronbach Alpha berada diatas 0,8. (Situmorang dan Lufthi, 2012 : 82).

Hasil ini berarti alat ukur yang digunakan memenuhi syarat yang diandalkan.

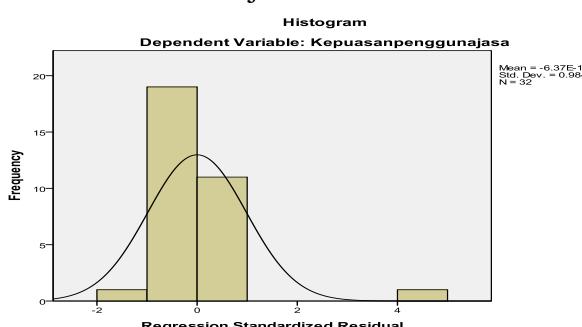
2) Uji Normalitas

Ada dua cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi secara normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pada penelitian ini digunakan dua cara tersebut :

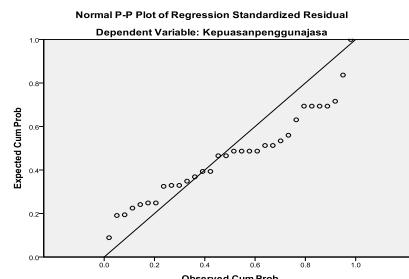
1. Analisa Grafik

Analisa grafik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisa grafik histogram. Pada grafik histogram, data yang mengikuti atau mendekati ditribusi normal adalah distribusi data yang berbentuk lonceng. Pada penelitian ini data pada grafik histogram berbentuk lonceng sehingga dapat disimpulkan distribusi datanya adalah normal. Dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 9.Grafik Histogram variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa



Gambar 1.Grafik normal PP Plot of Regression standardized residual



Berdasarkan gambar dan grafik diatas (grafik histogram) menunjukkan bahwa distribusi data dari variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa mendekati normal, ini ditunjukkan titik-titik pada scatter plot terlihat mengikuti data disepanjang garis diagonal.

2. Analisa statistik

Salah satu uji statistik untuk menguji normalitas adalah uji statistik kolmogorov Smirnov (K-S). Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis : Jika probabilitas (*Asymp. Sig*) dibawah 0,05 dan nilai KS Z diatas nilai Z untuk 0,05 sebesar 1,97, maka Ha ditolak artinya data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas diatas 0,05 dan nilai KS Z dibawah nilai Z untuk 0,05 yang sebesar 1,97, berarti data residual berdistribusi normal. Hasil uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. One sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.33891133
Most Extreme Differences	Absolute	.218
	Positive	.218
	Negative	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1,1235
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa *Asymp. Sig* sebesar 0,095 diatas nilai probabilitas 0,05 dan nilai Z Kolmogorov Smirnov sebesar 1,1235 lebih kecil dari nilai Z untuk sig 5 % yaitu 1,97 yang berarti kedua data variabel tersebut berdistribusi normal.

3) Analisis Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kualitas pelayanan (variabel X) dan Tingkat kepuasan pengguna jasa (variabel Y), maka nilai-nilai dari tabel tersebut diatas dapat dimasukkan ke program Windows SPSS Versi 21, dengan output sebagai berikut :

Tabel 10. Output Koefisien Korelasi

		Kualitas pelayanan	Tingkat kepuasan pengguna jasa
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32

Tingkat kepuasan pengguna jasa	Pearson Correlation	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa sebesar 0,742. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman pada tabel berikut :

Tabel 11. Tingkat interpretasi nilai r

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Rendah Sangat rendah (Tak berkorelasi)

Sumber : Suharsimi Arikunto (2006 :245)

Berdasarkan tabel 11 tersebut, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,742 termasuk kategori cukup. Jadi terdapat hubungan cukup dan positif antara pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan.

4) Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Ting-

kat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan dapat dilihat dari hasil output Windows SPSS 21 sebagai berikut :

Tabel 12. Output Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 ^a	,550	,535	2,37757

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan pengguna jasa

Dari perhitungan diatas dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 55 %, hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat (tingkat kepuasan pengguna jasa) 55 % ditentukan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) dan sisanya sebesar 45 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas oleh penulis.

5) Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y, dilakukan dengan perhitungan regresi linier sederhana dengan menggunakan output program Windows SPSS 21 sebagai berikut:

Tabel 13. Output Koefisien regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) kualitas pelayanan	10.351 .718	4.534 .119	.742	2.283 6.056	.030 .000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan pengguna jasa

Dari perhitungan diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 10,351 + 0,718 X$, hal ini berarti bahwa yang terjadi pengaruh pada variabel terikat (tingkat kepuasan pengguna jasa) ditentukan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan koefisien regresi sebesar 0,718 atau 71,8 %, dimana apabila ditambahkan satu satuan variabel X (kualitas pelayanan) atau nilai tertentu maka akan menambah peningkatan variabel Y (tingkat kepuasan pengguna jasa) sebesar koefisien regresi 0,718.

6) Uji t (Uji Hipotesis)

Setelah nilai koefisien regresi diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari nilai t hitung dengan tujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima dapat diketahui dengan cara-cara sebagai berikut :

- a. Membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan ketentuan :
 - b. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikan dibawah nilai α 5 % maka hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis O (Ho) ditolak.
 - c. Apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel nilai signifikan diatas nilai α 5 % maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak dan Hipotesis (Ho) diterima.
1. Mencari nilai derajat kebebasan (dk), yaitu $dk = 2$, dalam hal ini $n = 32$, maka $dk = 32 - 2 = 30$.
 2. Setelah nilai dk diketahui maka nilai t table (nilainya telah diketahui dalam tabel t) untuk dk 30 pada taraf signifikan 0,05 adalah sebesar 2,04227.

Untuk menguji apakah koefisien regresi yang didapat signifikan atau tidak, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan melihat output Program Windows SPSS 21 sebagai berikut: Dari tabel 13 diatas, maka selanjutnya nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Setelah dibandingkan didapat hasil bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel atau $6,056 > 2,04227$ dan nilai signifikansi 0,000 dibawah α 5 %, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima. Dari perhitungan diatas dapat diperoleh persamaan

regresi sebagai berikut : $Y = 10,351 + 0,718 X$, hal ini berarti bahwa yang terjadi pengaruh pada variabel terikat (tingkat kepuasan pengguna jasa) ditentukan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan koefisien regresi sebesar 0,718 atau 71,8 % , dimana apabila ditambahkan satu satuan variabel X (kualitas pelayanan) atau nilai tertentu maka akan menambah peningkatan variabel Y (tingkat kepuasan pengguna jasa) sebesar koefisien regresi 0,718 atau dikalikan dengan nilai tertentu tersebut.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian instrumen (uji kuesioner) yang dilakukan menunjukkan nilai *corrected item total correlation* diatas nilai r tabel 0,300, yang berarti semua butir pertanyaan kedua variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa pegawai.
2. Hasil pengujian reabilitas menujukkan nilai Cronbach Alpha yang diperoleh

- diatas 0,8, reabilitas sangat baik sehingga semua alat ukur yang digunakan dinyatakan realiabel dan memenuhi syarat yang dihandalkan.
3. Hasil pengujian normalitas dengan histogram yang berbentuk lonceng dan grafik normal PP Plot standarized residual menunjukkan bahwa semua titik titik residual data kesadaran pembayaran oleh konsumen dan tarif air pada scatter plot mengikuti data disepanjang garis diagonal, serta uji statistik Kolmogorov Smirnov dimana nilai Z yang diperoleh 1,235 lebih kecil dari nilai Z untuk Signifikansi 5 % yaitu 1,97 dan nilai probabilitas 0,095 diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan kedua data variabel berdistribusi normal.
 4. Berdasarkan koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,949, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup dan positif sebesar 0,949 antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan.
 5. Persamaan regresi yang diperoleh $Y = 10,351 + 0,718X$ yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa akan bertambah sebesar koefisien (0,718) apabila variabel kualitas pelayanan ditambah dengan satu satuan.
 6. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,550 = 55 %, hal ini bermakna bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan pengguna jasa oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 55 % pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model sebesar 45 %.
 7. Berdasarkan uji hipotesa yang dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel didapat bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $6,605 > 2,04227$ dan nilai signifikansi 0,000 dibawah $\alpha = 5\%$. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka ada pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Pandan dan hipotesis yang diajukan diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

- A Partanto, Pius. 2004. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola.
- Atmosudirjo, Prajudi. 2002. Administrasi Dan Manajemen Umum, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Azwar Saifuddin. 2007. *Validitas dan Realibilitas*. Pustaka Pelajar: Yogjakarta.
- Engel, James, et al. 2006. Perilaku Konsumen, (Terjemahan). Erlangga: Jakarta.
- Furchan Arif. 2000. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya,Usaha Nasional.
- J. Suprapto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*, alih bahasa Hendra teguh, SE, AK, dan Ronny A. Rusli, SE, AK, edisi ke-9 jilid 2. PT. Prenhalindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. PT. Indeks: Jakarta.
- Kotler. Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, Edisi Kesebelas. PT. Indeks. Gramedia: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Lamb, Hair, McDaniel. 2001. Pemasaran. Buku -1. PT. Salemba Emban Raya, Jakarta.
- Lupioadi, Rambat & Hamdani A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. PT. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Moenir, H. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nasution, MN. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar dan Strategi*. Rajawali: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Situmorang Syafrizal Helmi, Lufti Muslich, 2012. *Analisa Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- STIE Al-Washliyah Sibolga / Tapanuli Tengah, 2015, *Pedoman Penulisan dan Penyusunan Skripsi / Laporan Penelitian*. Sibolga: STIE Al-Washliyah Sibolga / Tapanuli Tengah.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabetia: Bandung.
- Tambunan, Yenni Sofiana. 2018. *Actuating Sebagai Penyokong Produktivitas Kerja PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Utara Sektor Pembangkitan Pandan*. eCo-Buss: Volume 1, Nomor 1.