

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PT INFINITI MARINE

Devin\*, Suryo Budi Pranoto\*\*

\*Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

\*\*Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

E-mail : devinim777@gmail.com

## ABSTRACT

*When talking about world economy, it will not be separated from trading activities. Trading activities are increasingly not only in country, but have expanded between countries. Exports and imports support the implementation of trade between countries. The freight forwarding business growing rapidly in Indonesia. Companies must able to determine the right marketing strategy, in order to survive and win the competition. To be able to continue survive, the company must be able to know what is needed or expected by its customers. Many factors are consider by consumers before using a service. This research was conducted with the aim to analyze service quality and responsiveness to customer satisfaction in using the services of PT Infiniti Marine. Data collection techniques by distributing questionnaires to 175 respondents who were the samples in this study. Respondents in this study were the customers of PT Infiniti Marine. Data analysis used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 21 software. The results of the research test showed that service quality and responsiveness had a simultaneous effect on customer satisfaction in using the services of PT Infiniti Marine. This indicates that the better the quality of service and responsiveness, customer satisfaction will increase.*

**Keyword :** *Service Quality; Responsiveness; Customer Satisfaction.*

---

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, setiap kegiatan perdagangan tidak bisa terlepas dari perdagangan antar negara, dimana setiap negara berusaha memenuhi kebutuhan dalam negaranya dengan saling melakukan perdagangan. Kegiatan perdagangan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian dan tolak ukur kemajuan suatu negara didasarkan atas bagaimana perkembangan bisnis dalam negara tersebut dimana perdagangan adalah perkembangan ilmu dan teknologi. Ekspor dan impor merupakan kegiatan yang mendukung terlaksananya perdagangan antar negara. Ekspor sendiri merupakan proses pengangkutan barang dari satu negara ke negara lain. Dengan adanya ekspor, kita tidak bisa terlepas dari impor, dimana impor

merupakan proses transportasi atau komoditas dari suatu negara ke negara lain secara legal, umumnya pada proses perdagangan.

Bisnis *freight forwarding* merupakan salah satu bisnis yang menyediakan layanan untuk ekspor dan impor barang. Dengan adanya kegiatan jasa *freight forwarding* banyak hal positif yang bisa kita dapatkan dan sangat membantu perekonomian negara dalam banyak hal, seperti para pengusaha dapat memenuhi kebutuhan bahan baku yang diperlukan untuk memproduksi suatu barang, masyarakat dapat menggunakan dan mendapatkan berbagai produk dari luar negeri yang tidak diproduksi di negara sendiri, dapat mempelajari teknologi yang lebih canggih dari negara luar, membuka lapangan kerja yang semakin luas, memperluas dan memasarkan produk lokal ke negara lain

bahkan menambah devisa negara. Semua hal positif itu dapat dimaksimalkan dimana perusahaan *freight forwarding* dapat memberikan pelayanan serta daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dan benar terhadap semua masalah operasional, dengan pelayanan yang benar pelanggan akan jarang komplain, barang-barang akan diantar tepat waktunya, dan pastinya tidak ada kesalahan dalam masalah pengurusan dokumen ekspor impor. Tentu saja hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan suatu perusahaan. Di sisi lain, pelayanan yang tidak maksimal akan menurunkan kepuasan pelanggan seperti pengantaran barang yang selalu terlambat, respon komplain dari pelanggan yang selalu tidak ditanggapi dengan cepat, dokumen perizinan yang selalu salah dibuat serta *service* terhadap pelanggan selalu kurang memuaskan. Hal-hal seperti ini bahkan bisa membuat pelanggan tidak ingin bekerja sama lagi dengan perusahaan. (Teguh, 2017) karena semakin berkembangnya kegiatan ekspor impor dalam suatu negara, hal ini membuat bisnis *freight forwarding* secara otomatis mengalami perkembangan yang luar biasa. Semakin banyaknya bisnis *freight forwarding* yang bermunculan membuat masyarakat semakin mudah untuk menggunakan jasa ini dan memilih *service* perusahaan mana yang lebih baik dari perusahaan lain. Hal inilah yang membuat perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan (*service*) agar dapat bertahan dalam bidang bisnis ini. Menjadi perusahaan yang berfokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan, seperti: fluktuasi curam, perubahan demi perubahan, persaingan tinggi, dan semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui peningkatan kualitas pelayanan dan *responsiveness*.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, memungkinkan adanya terjalin hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan membuat perusahaan akan terus menjaga performa kerjanya, setiap pelanggan mengharapkan setiap pelayanan dan jasa yang diberikan kepada mereka tidak

mengecewakan. Hal inilah yang terjadi di PT Infiniti Marine. Dimana pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal dan memuaskan pelanggan, seperti pengantaran kontainer ke tempat yang salah dituju, dokumen yang salah dibuat, waktu pengantaran yang selalu tidak tepat. Hal ini menimbulkan pelanggan yang sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Infiniti Marine dan memungkinkan pelanggan untuk tidak ingin bekerja sama lagi dengan PT Infiniti Marine.

Objek yang menjadi bahan penelitian ini yaitu PT Infiniti Marine yang merupakan perusahaan yang berjalan di bidang jasa *freight forwarding* yang beralamat di Komplek Union Industrial Park Blok B1 No.04, Batu Ampar dengan kantor pusat di 76 *Playfair Road #03-05 LHK2 Building, Singapore*. Dikarenakan bergerak dalam bidang pengangkutan, maka kualitas pelayanan dan *responsiveness* sangat penting.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan ini, peneliti melakukan penelitian terhadap masalah ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT Infiniti Marine**”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Infiniti Marine?
2. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Infiniti Marine?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Infiniti Marine?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### *2.1. Pengertian Jasa*

Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh pelanggan menurut (Gema, 2017). Melihat definisi tersebut dapat ditarik suatu garis besar mengenai pengertian dari jasa yang dapat dilihat sebagai suatu produk yang berupa kegiatan, manfaat atau

kepuasan yang diperjualbelikan dengan suatu tujuan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen. Jasa merupakan suatu produk yang sangat erat kaitannya dengan pola kebutuhan atau keinginan dari konsumen.

## 2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun menurut (Wicaksono & Santoso, 2015).

## 2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Semakin banyak konsumen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka persaingan semakin ketat menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Menurut (Windasuri & Susanti, 2017, p. 65) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif yang berkaitan dengan pengumpulan fakta dan data secara valid untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti dan metode verifikasi yang merupakan proses pembuktian hipotesis yang telah disusun melalui serangkaian kegiatan penelitian (Budiharto, 2008, p. 04). Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, *responsiveness*, dan kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan PT Infiniti Marine yang ada di Kota Batam. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Infiniti Marine.

Penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 175 responden. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan melalui penyebaran kuesioner kepada 175 responden. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dari pelanggan PT Infiniti Marine. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* dengan kriteria sangat

adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut (Teguh, 2017) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sangat penting sebagai dasar penulisan skripsi tersebut. Menurut Gema (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasilnya pengujian menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam model penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi taksi Blue Bird di Surabaya.

tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat tidak setuju (5).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dalam pengolahan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, digunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis deskriptif, uji kualitas (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t / uji secara parsial, dan uji F / uji secara simultan).

### 3.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian tersebut di PT Infiniti Marine yang beralamat di Komplek Union Industrial Park Blok B1 No.04, Batu Ampar dengan kantor pusat di 76 *Playfair Road #03-05 LHK2 Building, Singapore*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* program SPSS versi 23.

#### 4.1. Hasil Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1_1	0.598	0.1484	Valid
	X1_2	0.626	0.1484	Valid
	X1_3	0.662	0.1484	Valid
	X1_4	0.663	0.1484	Valid
	X1_5	0.637	0.1484	Valid
Responsiveness	X2_1	0.677	0.1484	Valid
	X2_2	0.680	0.1484	Valid
	X2_3	0.712	0.1484	Valid
	X2_4	0.738	0.1484	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y_1	0.765	0.1484	Valid
	Y_2	0.665	0.1484	Valid
	Y_3	0.676	0.1484	Valid
	Y_4	0.735	0.1484	Valid

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai validitas, setelah melihat hasil uji validitas dari item-item pernyataan Kualitas Pelayanan, *Responsiveness*, dan Kepuasan Pelanggan,

maka dapat diketahui bahwa ketiga variabel tersebut memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga semua item dari pernyataan ketiga variabel tersebut dikatakan valid.

#### 4.2. Hasil Uji Realibilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
X1	0.626	0,60	Reliabel
X2	0.654		Reliabel
Y	0.672		Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, kita dapat melihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), *Responsiveness* (X<sub>2</sub>), dan Kepuasan

Pelanggan (Y) memiliki Cronbach's Alpha > 0,60, sehingga ketiga variabel tersebut dikatakan reliabel (dapat di percaya).

#### 4.3. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		175
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99423626
	Absolute	.072
Most Extreme Differences	Positive	.047
	Negative	-.072

Kolmogorov-Smirnov Z	.950
Asymp. Sig. (2-tailed)	.327

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

**Lanjutan Tabel 3.**

Dalam uji normalitas dengan *one-sample kolmogorov-smirnov test*, data dikatakan normal jika memiliki nilai *Asymp. Sig (2 – tailed) > 0,05* (Siswanto, 2015, p. 88).

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2 – tailed)* adalah 0,327 > 0,05. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

4.4. Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas	1.000	1.000
	Pelayanan		
	<i>Responsiveness</i>	1.000	1.000
	s		

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013, p. 103). Uji ini dilakukan dengan kriteria yang menyatakan bahwa suatu model dikatakan tidak mengalami multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF) < 10*

dan nilai *Tolerance > 0,10* (Ghozali, 2013, p. 104). Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF 1,000 < 10 dan *Tolerance 1,000 > 0,10* yang berarti dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.001E-013	1.615		.000	1.000
1 X1_Kualitas_Pelayanan	.000	.067	.000	.000	1.000
X2_Responsiveness	.000	.078	.000	.000	1.000

- a. Dependent Variable: Abresid

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013, p. 134). Model regresi dikatakan mengalami heteroskedastisitas apabila uji yang dilakukan menghasilkan nilai signifikansi < 0,05. Sedangkan apabila nilai signifikansi > 0,05 dapat dinyatakan bahwa

model regresi bebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2013, p. 138). Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bawah nilai sig untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 1,000 dan nilai sig untuk variabel *Responsiveness* adalah 1,000 yang berarti bahwa nilai sig 1.000 > dari 0,05 sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### 4.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 6.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.610	1.615		6.569	.000
	X1_Kualitas Pelayanan	.170	.067	.191	2.552	.012
	X2_Responsiveness	-.019	.078	-.018	-.246	.806

a. Dependent Variable: Y\_Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini, uji pengaruh yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Sudrajat & Sujawi, 2018, p. 59). Berdasarkan tabel diatas, maka dapat di susun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 10.610 + 0.170X_1 + -0,019X_2 + e$$

Keterangan :

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 10.610, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* nilainya adalah nol, maka Kepuasan Pelanggan nilainya adalah 10.610.
2. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sebesar 0.170 berarti jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 poin atau 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan mengalami pertambahan sebesar 0.170.

Variabel *Responsiveness* memiliki nilai sebesar -0.019 berarti jika variabel *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 poin atau 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan mengalami pertambahan sebesar -0.019

#### 4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7.** Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.192 <sup>a</sup>	.037	.026	3.407

a. Predictors: (Constant), X2\_Responsiveness, X1\_Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Y\_Kepuasan Pelanggan

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Zulfikar & Budiantara, 2014, p. 183). Berdasarkan tabel di atas, *R Square* bernilai 0,037. Ini berarti presentase sumbangan variabel Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* dalam model regresi sebesar

3,7%, atau variasi variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* sebesar 3.7%, sedangkan sisanya sebesar 96,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### 4.8. Hasil Uji T

**Tabel 8.** Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.610	1.615		6.569	.000
1 X1_Kualitas_Pelayanan	.170	.067	.191	2.552	.012
X2_Responsiveness	-.019	.078	-.018	-.246	.806

a. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (2.552) lebih besar dibandingkan dengan t tabel (1.9736) atau nilai sig t (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H0 ditolak dan H1 diterima untuk variabel kualitas pelayanan, dengan demikian maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Infiniti Marine. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *responsiveness* (-.246) lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (1,9736) atau nilai sig t (0,008) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H0 diterima dan H2 ditolak untuk variabel *responsiveness*, dengan demikian maka secara parsial variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} = 3.281$  dan  $F_{tabel} = 3,047$  dalam hal ini  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan nilai signifikan adalah 0,00 lebih kecil dari nilai alpha 0,05, sehingga keputusan yang diambil adalah H0 ditolak dan H3 diterima. Berdasarkan tabel diatas, maka hipotesis untuk masing masing variabel bebas akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hipotesis 1 yang menyatakan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan 2.552 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.9736, dan memiliki nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,012 lebih kecil dari nilai *Alpha* 0,05 sehingga Ho di tolak dan Ha di terima. maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang, maka akan semakin baik juga Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

2. Berdasarkan hipotesis 2 yang menyatakan *Responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -.246 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  1.9736 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,806 lebih besar dari nilai *Alpha* 0,05 sehingga Ho di terima dan Ha di tolak. maka disimpulkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Hal ini berarti bahwa *Responsiveness* tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

#### 4.9. Hasil Uji F

**Tabel 9.** Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	76.193	2	38.097	3.281	.040 <sup>b</sup>
1 Residual	1996.927	172	11.610		
Total	2073.120	174			

a. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X2\_Responsiveness, X1\_Kualitas\_Pelayanan

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen

(Mukhtar et al., 2016, p. 113). Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan dan variabel

*Responsiveness* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. Hipotesis :

Ho : Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

Ha : Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

2. Pada penelitian ini, taraf nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  (5%)

3. Kriteria pengujian dalam uji F adalah

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho di terima

2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho di tolak

#### 4.10. Hasil Pembahasan

##### 4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT Infiniti Marine

Berdasarkan hasil uji pengolahan data, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dikatakan signifikan karena berdasarkan hasil penelitian ini, signifikansi 0,012 lebih kecil dari 0,05, dan nilai  $t_{hitung}$  2.552 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.9736 sehingga hal ini memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka akan semakin baik juga Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine, dikarenakan kualitas pelayanan seperti memberikan perhatian lebih dan merespon pelanggan dengan cara yang benar pelanggan akan merasa lebih senang dan puas. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yoga Wicaksoono, Suryono Budi Santoso, 2017) yaitu bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

##### 4.10.2 Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT Infiniti Marine

Berdasarkan hasil uji pengolahan data, dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness*

tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena memiliki nilai signifikansi - ,806 lebih besar dari 0,05 serta memiliki nilai  $t_{hitung}$  -.246 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1.9736 sehingga hal ini memperlihatkan bahwa variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Valdo J. Umboh; Silvy L. Mandey, 2014) yang menyajikan hasil uji variabel *Responsiveness* memiliki nilai  $t_{hitung}$  - 0,029 <  $t_{tabel}$  1,960 dan memiliki signifikansi sebesar 0,670 < 0,05 sehingga menyatakan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

##### 4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT Infiniti Marine

Berdasarkan hasil uji pengolahan data, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  3.281 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3.0476, dan nilai signifikansi 0,04 lebih kecil dari 0,05 sehingga hal ini memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan disertai dengan *Responsiveness*, maka akan semakin baik pula Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yoga Wicaksoono, Suryono Budi Santoso, 2017) yaitu bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang analisis Kualitas Pelayanan dan *Responsiveness* terhadap

Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:



1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0.012 < 0,05$  dan nilai thitung  $2.552 >$  dari ttabel 1.9736. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka akan semakin baik juga Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

2. Variabel Responsiveness tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $-0.816 > 0,05$  dan nilai thitung

$-2.46 <$  dari ttabel 1.9736. Hal ini berarti bahwa Responsiveness tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine.

3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Responsiveness secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0.04 < 0,05$  dan nilai Fhitung  $3.281 >$  dari Ftabel 3.0476. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan disertai dengan Responsiveness maka akan semakin baik pula Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa PT Infiniti Marine

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianika, N. (2016). Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Edison, & Acep. (2015). Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen. Bandung: Universitas Widyatama.
- Gema, D. zakaria. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 6(4), 1–18.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(3), 96–116.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kusumadewi, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko UD. Putra Ts Majalengka. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akutansi*, 4(2).
- Lusiana, N., Andriyani, R., & Megasari, M. (2012). Metodologi Penelitian Kebidanan (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Mukhtar, Ali, H., & Mardalena. (2016). Efektivitas Pimpinan (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Pandesia, A. E., Saerang, I., & Sumarauw, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado *Jurnal EMBA*, 5(2), 1315–1326.
- Prof.Dr.A.Muri Yusuf, M. P. (2015). Asesmen Dan Evaluasi Pendidikan (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Prof.Dr.Budiharto, drg., S. M., & Juwono, D. L. (2008). Metode Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prof.Dr.H Saban Echdar, S.E., M. S., & Y.Sartika. (2017). Metodologi Penelitian Manajemen Dan Bisnis (1st ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Dan R & D (20th ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Kombinasi (*Mixed Methods*) (7th ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Responsiveness*, Promosi Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Aqua Di Kota Pati. *Jurnal STIE Semarang*, ISSN : 2252-826, 8(2), 92–121.
- Sindwani, R., & Goel, M. (2016). *The Relationship Between Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction And Loyalty In Technology Based Self Service Banking*. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 8(2), 54–70.

<https://doi.org/10.4018/IJESMA.2016040104>

- Siswanto, V. A. (2015). *Belajar Sendiri SPSS 22* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sudrajat, U., & Sujawi. (2018). *Ekonomi Manajerial* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Teguh, W. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 40–55.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, And Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*, 2(3), 654–663.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang), 4, 1–11.
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zulfikar, S.P. M. S., & Prof.Dr.I Nyoman Budiantara, M. S. (2014). *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.