

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI
MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

oleh :

DIMAS RADITYA SAPUTRA

B100130160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN
(STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

DIMAS RADITYA SAPUTRA

B100130160

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Basworo Dibyo, SE, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI
MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)

Oleh:

DIMAS RADITYA SAPUTRA

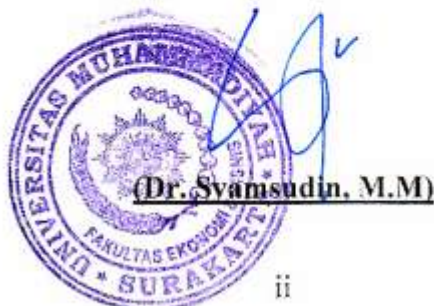
B100 130 160

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Jum'at, 06 April 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan penguji:

1. Dr. Syamsudin, M.M ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Muhammad Sholahuddin, SE, M.Si. ()
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Basworo Dibyo, SE., M.Si ()
(Anggota Dewan Penguji)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 06 April 2018

Penulis



DIMAS RADITYA SAPUTRA
B. 100 130 160

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari dan untuk mengetahui kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari, sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel dengan random sampling. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Sedangkan uji F variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan.

Abstract

The purpose of this study to determine the quality of service has an influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images and to find out the trust has an influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images. The population in this study were management consulting users at PT. Echoing Sustainable Image Objects, while the sample of this study is 100 respondents with a sampling technique with random sampling. Based on the results of the research, service quality variables have a significant influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images and Trust variables have a significant influence on users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images. While the F test variable service quality and trust simultaneously to the satisfaction of management consulting users at PT. Echoes of Sustainable Object Images.

Keywords: Service Quality, Trust and Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perekonomian pada umumnya senantiasa mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Dengan semakin banyaknya perusahaan pertokoan, butik, bank, toko-toko kecil maupun toko-toko besar yang kesemuanya bersaing untuk

mempertahankan kelangsungan hidupnya. Ketatnya tingkat persaingan diantara perusahaan sejenis mengakibatkan salah satu akan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh semua pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu (Kotler, 2005). Perusahaan tanpa memperhatikan kualitas pelayanan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan. Dengan ini perusahaan harus mengutamakan pelayanan yang baik maka pelanggan akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan sesuai yang diharapkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis atau dekat, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang produk atau jasa tersebut atau terciptanya kepuasan pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan, sebab akan menimbulkan hubungan sebab-akibat dengan bertambahnya tingkat keuntungan atau laba perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry dalam Sabihaini (2000: 79) yang dikenal dengan Service Quality (*SERVQUAL*), terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan).

Kepercayaan adalah suatu faktor penting yang dapat mengatasi kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan asset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan

mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan. Kepercayaan pelanggan adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. (Sunarto, 2006: 153).

Berdasarkan uraian singkat latar belakang penulis mengambil judul tentang **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)”**

2. METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer sebagai alat pengumpulan datanya. data dalam penelitian ini diperoleh dari responden langsung dengan cara pembagian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Obyek Lestari. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan *rondom sampling (probability sampling)*. teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda dengan pengujian Hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Asumsi Klasik

Tabel 1 .Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov – Smirrov	<i>p-value</i>	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,784	0,571	Sebaran data normal

Sumber : Data diolah

Dari hasil pengujian Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk model regresi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model dalam penelitian ini memiliki sebaran data yang normal.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,997	1,003	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepercayaan	0,997	1,003	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data diolah

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF dibawah angka 10 dan mempunyai nilai tolerance diatas 0,10. Dengan demikian dapat dinyatakan juga model regresi ini tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	P-value	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,353	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,183	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel 3 tersebut nampak bahwa semua variabel bebas menunjukkan nilai p lebih besar dari 0,05, sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.2 Uji Hipotesis

3.2.1 Hasil analisis regresi linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengolahan data dengan bantuan komputer program SPSS versi 17.0 didapatkan persamaan regresi:

$$Y = 0,227 + 0,568X_1 + 0,399X_2$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis tersebut, dapat diterangkan:

Konstanta sebesar 0,227 dengan parameter positif menunjukkan persepsi + konstan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,568 dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas

pelayanan semakin besar maka meningkatkan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Koefisien regresi kepercayaan menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,399 dengan demikian dapat diketahui bahwa kepercayaan semakin besar maka meningkatkan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

3.2.2 Uji t

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui hasil uji t seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	8,484	1,980	0,000	Ho ditolak
Kepercayaan	5,382		0,000	Ho ditolak

Sumber: Data diolah

Dari hasil tabel 4 tersebut dapat diketahui hasil uji t untuk kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

Uji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Variabel kualitas pelayanan diketahui nilai t_{hitung} (8,484) lebih besar daripada t_{tabel} (1,980) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, **Ho ditolak**, artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Uji pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Variabel kepercayaan diketahui nilai t_{hitung} (5,382) lebih besar daripada t_{tabel} (1,980) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, **Ho ditolak**, artinya kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

3.2.3 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi dengan variabel dependen dan variabel independen mempunyai pengaruh secara statistik. Hasil uji F didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F

F_{hitung}	F_{tabel}	$p-value$	Keterangan
52,980	4,00	0,000	Ho ditolak

Sumber: Data diolah

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52,980 > 4,00$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Sehingga model yang digunakan adalah fit.

3.2.4 Uji R^2

Hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- R^2 sebesar 0,512. Hal ini berarti bahwa 51,2% variasi variabel kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sedangkan sisanya yaitu 48,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

4. PENUTUP

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: Variabel kualitas pelayanan diketahui nilai t_{hitung} (8,484) lebih besar daripada t_{tabel} (1,980) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Variabel kepercayaan diketahui nilai t_{hitung} (5,382) lebih besar daripada t_{tabel} (1,980) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52,980 > 4,00$), maka H_0 ditolak yang berarti variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Sehingga model yang digunakan adalah fit.

Pihak manajemen PT. Gema Citra Objek Lestari lebih meningkatkan lagi kondisi gedung tampilan fisik dengan memperhatikan kebersihan, kenyamanan dengan interior yang menarik, melengkapi fasilitas pendukung dan yang paling penting adalah keselamatan dan keamanan pelanggan.

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel yang diteliti yaitu tidak hanya variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari sebanyak 100 responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari, Ngadirin Setiawan dan Adeng Pustikaningsih. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 2003, Manajemen Pemasaran: *Analysis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall.
- Sabihaini., 2000, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Sunarto, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pada PT. Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan. *Disertasi*. Semarang, FIS UNNES. Tidak dipublikasikan.