

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI LOK BAHU KOTA SAMARINDA

Ardha Ayu Dwi Nitasari¹, Eddy Soegiarto K², Heriyanto³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : ardhaayu01@gmail.com

Keywords :

Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. The theoretical basis used in this research includes service quality on customer satisfaction.

The results of this research show that 1) Physical evidence has a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. 2) Reliability has a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. 3) Responsiveness has a positive and insignificant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. 4) Guarantees have a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. 5) Empathy has a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. 6) Service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy together has a positive and significant effect on Indihome customer satisfaction in Lok Bahu, Samarinda City. This means that if physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously increase, customer satisfaction will also increase.

PENDAHULUAN

Era globalisasi kebutuhan masyarakat Indonesia akan produk semakin beragam, tidak hanya dari segi barang, tetapi juga dari segi jasa. Perkembangan industri jasa memainkan peran penting dalam perekonomian seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel dan pariwisata. Saat ini internet sering digunakan untuk membantu masyarakat mencari informasi dengan mudah.

Tahun 2020-2021 terjadi peningkatan jumlah pengguna internet yang dikarenakan oleh adanya penerapan kegiatan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) akibat virus Covid-19. Pandemi ini telah mengubah gaya hidup masyarakat yang dulunya bekerja di luar rumah, kini harus mematuhi protokol kesehatan hingga berujung pada diterapkannya sistem pembelajaran *online*. Masyarakat dihimbau untuk melakukan *social distancing* untuk membatasi penyebaran virus Covid-19.

PT Telkom Indonesia adalah suatu perusahaan di bidang industri telekomunikasi yang memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah PT Telkom Access (PTTA) dengan produknya Indihome. Indihome menarik hati pelanggan dengan menawarkan keunggulan produknya. Indihome menawarkan berbagai pilihan layanan untuk menyediakan akses

internet. Salah satu layanan unggulan indihome adalah internet fiber. Indihome menyediakan internet fiber optik untuk memberikan koneksi internet yang stabil, dengan kualitas terbaik yang mampu mentransfer data hingga 100Mbps.

Kualitas pelayanan mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap inti pelayanan, yaitu penyedia layanan itu sendiri, atau organisasi layanan secara keseluruhan. Banyak masyarakat sekarang mulai menunjukkan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Mereka tidak lagi hanya membutuhkan produk berkualitas, namun mereka lebih memilih untuk menikmati kenyamanan pelayanan. Menurut Tjiptono (2015:35): “Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur pelanggan setelah merasakan produk indihome dengan didasari kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2018:16): “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan”.

Pertama, bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh pihak Indihome dalam bentuk peralatan yang digunakan dan penampilan karyawan yang menarik, sehingga menyebabkan pelanggan puas dalam hal bukti fisik. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan maka memberikan kepuasan pada pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

Kedua, kepuasan pelayanan Indihome dalam keandalan (*reliability*), seorang karyawan indihome memberikan pelayanan berupa Solusi yang tepat terhadap keluhan pelanggan, sehingga menyebabkan pelanggan puas dalam hal keandalan. Hal ini berarti bahwa semakin baik keandalan yang diberikan maka memberikan kepuasan pada pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), karyawan indihome seperti kemauan karyawan untuk membantu permasalahan pelanggan, kecepatan menyelesaikan masalah dan karyawan tanggap atas keluhan pelanggan. Artinya semakin baik daya tanggap pelayanan yang diberikan, maka semakin puas pelanggan menggunakan indihome.

Keempat, jaminan (*assurance*), yaitu Jaminan karyawan indihome seperti keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, pengetahuan dan pemahaman karyawan tentang produk indihome.

Kelima, empati (*empathy*), yaitu empati yang diberikan oleh karyawan Indihome seperti pemahaman karyawan atas kebutuhan pelanggan dan kepedulian karyawan untuk membantu pelanggan, sehingga menyebabkan pelanggan puas dalam hal empati.

Kepuasan pelanggan adalah penentu keberhasilan dan kesuksesan perusahaan atas produk yang dibuat, oleh karena itu, persaingan bisnis yang ketat membuat PT Telkom Indonesia harus membuat strategi yang tepat agar perusahaan sukses dan bertahan dalam persaingan ini. Hal inilah yang menjadi fokus utama bagaimana manajemen perusahaan dapat mengembangkan strategi yang dapat menentukan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan bagaimana strategi tersebut dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dan diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayannya yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

METODE

Jangkauan Penelitian

Penelitian ini memerlukan batasan untuk menghindari perluasan masalah dengan tujuan untuk mempermudah dan mempertegas pembahasan hasil penelitian. Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang menggunakan indihome pada April tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda

Teknik Pengumpulan Data

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) dan kepuasan pelanggan (Y). Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Lapangan (*Field Work Research*). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk membagikan pernyataan secara langsung kepada seluruh pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda yang dijadikan subjek penelitian.

Populasi Dan Sampel

Menurut Eddy Soegiarto (2018:42) “populasi adalah seluruh individu objek yang akan diteliti atau populasi adalah kumpulan objek mengenai sesuatu persoalan secara keseluruhan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indihome di Lok Bahu Samarinda dan dilihat dari jumlahnya termasuk dalam populasi yang tidak diketahui

Menurut Sugiono (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Penentuan jumlah sampel, menurut Lemeshow (1997)

$$n = \frac{(1 - p) (za/2)^2}{D^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- $(za/2)^2$ = skor z pada kepercayaan = 1,96
- p = maksimal estimasi = 0,5
- D = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus Lemeshow tersebut maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1 - p) (za/2)^2}{D^2}$$

$$n = \frac{0,5(1 - 0,5) \cdot 1,96^2}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,25 \cdot 3,8416}{0,01}$$

$$n = \frac{0,25 \cdot 3,8416}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang berusia lebih dari 15 tahun, pengguna indihome yang bertempat tinggal di Lok Bahu Samarinda dan responden yang sudah menggunakan produk indihome.

Alat Analisis

Uji Instrument

Uji Validitas : Menurut Priyatno (2017:63) “uji validitas kuisisioner digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin di ukur pada kuisisioner tersebut”. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampe dan alpha =0.05. Jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas : Menurut Imam Ghozali (2016:47) “Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas : Menurut Imam Ghozali (2016:154) “uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal”.

Uji Multikolinearitas : Menurut Imam Ghozali (2016:103), “uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent)”.

Uji Heteroskastisitas : Menurut Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2013:101) “Heteroskastisitas berarti variasi (varians) variabel tidak sama untuk semua pengamatan”.

Uji Autokorelasi : Menurut Imam Ghozali (2016:107) “uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu t dengan pengganggu t sebelumnya”.

Regresi Linier Berganda

Menurut Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2013:159) “Uji statistik regresi linier berganda untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya”. Dalam penelitian ini variabel independent yaitu bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Persamaan liniernya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y	= Kepuasan pelanggan
X ₁	= Bukti fisik
X ₂	= Keandalan
X ₃	= Daya tanggap
X ₄	= Jaminan
X ₅	= Empati
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅	= Koefisien masing-masing dari nilai variabel
e	= <i>Error</i> atau residu

Uji t

Menurut Ghazali (2013:178) “uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha=5\%$)”.

1. Hipotesis diterima jika bukti fisik (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak jika bukti fisik (X₁) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
2. Hipotesis diterima jika keandalan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak jika keandalan (X₂) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
3. Hipotesis diterima jika daya tanggap (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak jika daya tanggap (X₃) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
4. Hipotesis diterima jika jaminan (X₄) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak jika jaminan (X₄) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
5. Hipotesis diterima jika empati (X₅) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak jika empati (X₅) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

Uji F

Menurut Ghazali (2013:177) “uji f digunakan untuk menghitung apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.” Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha=5\%$).

1. Hipotesis diterima jika bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis ditolak jika bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅) berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

Uji Determinasi (R²)

Menurut Ghazali (2013:177) “Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menguji *goodness-fit* atau kalayak model. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu”. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara bersama-sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5), sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Hasil pengujian ini sebagai berikut:

Tabel 1 : Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.335	.751		1.776	.079
	Bukti Fisik (X1)	.484	.101	.474	4.806	.000
	Keandalan (X2)	-.179	.097	-.192	-1.836	.070
	Daya Tanggap (X3)	.258	.097	.284	2.664	.000
	Jaminan (X4)	.137	.096	.152	1.424	.000
	Empati (X5)	.735	.119	.698	6.176	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 1,335 + 0,484 X_1 - 0,179 X_2 + 0,258 X_3 + 0,137 X_4 + 0,735 X_5 + e$$

- a = 1,335
- X_1 Bukti Fisik = 0,484
- X_2 Keandalan = - 0,179
- X_3 Daya Tanggap = 0,258
- X_4 Jaminan = 0,137
- X_5 Empati = 0,735
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien masing-masing dari nilai variabel
- e = *Error*

Berdasarkan tabel 1 Persamaan regresi dapat dijelaskan bahwa

1. Besarnya konstanta yaitu 1,335 berarti bahwa kepuasan pelanggan akan konstan sebesar 1,335.
2. Variabel bukti fisik X_1 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Y sehingga nilai koefisien regresi sebesar 0,484.
3. Variabel keandalan X_2 berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan Y sehingga nilai koefisien regresi sebesar -0,179.
4. Variabel daya tanggap X_3 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Y sehingga nilai koefisien regresi sebesar 0,258.
5. Variabel jaminan X_4 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Y sehingga nilai koefisien regresi sebesar 0,137.

6. Variabel empati X_5 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Y sehingga nilai koefisien regresi sebesar 0,73.

b. Uji t (Parsial)

Tabel 2 : Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.335	.751		1.776	.079
	Bukti_Fisik	.484	.101	.474	4.806	.000
	Keandalan	.179	.097	.292	3.683	.000
	Daya_Tanggap	-.258	.097	-.284	-2.664	.009
	Jaminan	.137	.096	.152	4.424	.000
	Empati	.735	.119	.698	6.176	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dijabarkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 sebagai berikut:

1. Konstanta 1,335 artinya jika variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda nilainya 1,335.
2. Variabel bukti fisik memiliki koefisien 0,484 artinya setiap kenaikan bukti fisik satu satuan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,484 dengan asumsi variabel lain konstan demikian juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} 4,806 dengan nilai sig 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
3. Variabel keandalan memiliki koefisien 0,179 artinya setiap kenaikan keandalan satu satuan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,179 dengan asumsi variabel lain konstan demikian juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} 3,683 dengan nilai sig 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
4. Variabel daya tanggap memiliki koefisien -0,258 artinya setiap penurunan daya tanggap satu satuan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar -0,258 dengan asumsi variabel lain konstan demikian juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} -2,664 dengan nilai sig 0,009 maka dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
5. Variabel jaminan memiliki koefisien 0,137 artinya setiap kenaikan jaminan satu satuan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,137 dengan asumsi variabel lain konstan demikian juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung} 4,424 dengan nilai sig 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
6. Variabel empati memiliki koefisien 0,735 artinya setiap kenaikan jaminan satu satuan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,735 dengan asumsi variabel lain konstan demikian juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan t_{hitung}

6,176 dengan nilai sig 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

c. Uji f

Tabel 3 : Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	321.132	5	64.226	45.622	.000 ^b
	Residual	126.701	90	1.408		
	Total	447.833	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Daya_Tanggap, Keandalan, Jaminan						

Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai signifikansi Uji F pengujian kelayakan model adalah sebesar 0,000 artinya nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati merupakan variabel yang tepat dan layak untuk menjelaskan terjadinya variasi dalam variabel kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

d. Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda, maka terlebih dahulu menentukan nilai R, seperti uraian dalam tabel berikut ini:

Tabel 4 : Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.701	1.187
a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Daya_Tanggap, Keandalan, Jaminan				

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai korelasi R 0,847 ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Tabel diatas juga menunjukkan nilai R square yaitu sebesar 0,717 atau sama dengan 71,7%, hal ini berarti bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independent sebesar 71,7% yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati sedangkan sisanya sejumlah 28,3% dipengaruhi oleh variabel lain tetapi dalam penelitian ini tidak dibahas dan dianalisis.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis diterima.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Sofyannur Rahman (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa bukti fisik merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Bukti fisik yang diberikan oleh pihak Indihome dalam bentuk peralatan yang digunakan dan penampilan karyawan yang menarik, sehingga menyebabkan pelanggan puas.

b. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa keandalan memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis diterima.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Sofyannur Rahman (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa keandalan merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik keandalan yang diberikan maka memberikan kepuasan pada pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

c. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa tanggap memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis ditolak.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Sattar 2021 dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurutnya daya tanggap bukan merupakan faktor yang dapat membuat puas pelanggan karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

d. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis diterima.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Mohd Farid (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa jaminan merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik jaminan yang diberikan maka memberikan kepuasan pada pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

e. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa empati memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis diterima.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Mohd Farid (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa empati merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik empati yang diberikan maka memberikan kepuasan pada pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

f. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dinyatakan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome di Lok Bahu Kota Samarinda dan hipotesis diterima.

Adanya pengaruh tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Sofyannur Rahman (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_1 Bukti Fisik diterima. Artinya semakin bagus bukti fisik yang digunakan, maka semakin kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
- b. Variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Lok Bahu Indihome Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_2 Keandalan diterima. Artinya semakin baik keandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
- c. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_3 Daya Tanggap ditolak. Artinya daya tanggap yang diberikan oleh pihak indihome tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.
- d. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_4 Jaminan diterima. Artinya semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan Indihome Kota Samarinda.
- e. Variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_5 Empati diterima. Artinya semakin bagus empati pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda.

- f. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Lok Bahu Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_6 Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati diterima. Artinya apabila bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama meningkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan produk Indihome Kota Samarinda diharapkan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan produk Indihome sehingga apa yang dikorbankan sesuai dengan kepuasan pelanggan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel bebas dan jumlah responden yang lebih mendukung dalam peningkatan kepuasan pelanggan sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal.

REFERENCES

- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. d. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Meihiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* . Surabaya: Unitomo Press.
- Misbahudin, I. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyanto. 2017. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPP*. Yogyakarta: Grava Media.
- Satriadi. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Soegiarto. (2018). *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Indo Camp.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi Keempat*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____. 2018. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: CV Andi Offset.