

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PT. SAP EXPRESS AGEN TRAPANG KEC. BANYUATES

Atikatul Ula¹, Muhammad Miftah Farid², Siti Mazilatus Sholikhah³, Arif Syafi'ur Rochman⁴, Deddy Setiawan⁵

^{1,2,3,5} IKIP Widya Darma Surabaya

⁴Universitas Gresik

^{1,2,3,5}Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial

⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

e-mail: atikaula260699@gmail.com¹, miftahmenganti@gmail.com², sitimazilatuss@gmail.com³,
arifsyafiur@gmail.com⁴, deddyinsan2@gmail.com⁵

Info Artikel

ABSTRAK

Sejarah artikel:

Submit 23 12, 2022

Revision 24 12, 2022

Accepted 25 12, 2022

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan
Kepercayaan Konsumen

Penelitian merumuskan permasalahan pokok adanya masalah yaitu kurang memperhatikan kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa pengiriman SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates. Dengan tujuan untuk mengetahui “apakah kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepercayaan konsumen”. Dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyertakan data primer dan sekunder serta dengan hasil yang didapat yaitu kualitas pelayanan benar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen, yang bisa diasumsikan dengan pengaruh positif hasil variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tinggi terhadap variabel terikat kepercayaan konsumen sama tinggi, apabila hasil pengaruh signifikan maka diantaranya yakni kualitas pelayanan tinggi terhadap kepercayaan konsumen.

1. PENDAHULUAN

Pemikiran awal yang mendasari penelitian ini adalah perkembangan dunia bisnis ini semakin pesat[1], hal ini dimanfaatkan oleh sekelompok orang untuk mendirikan usaha khususnya dalam bidang pengiriman jasa, dengan adanya usaha ini karena dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengirim barang atau dokumen. Dalam sebuah tantangan bagi pengusaha yaitu untuk mampu eksis dengan cara mendapatkan kepercayaan dan mempertahankan kepercayaan konsumen[2], [3].

Zaman sekarang jasa pengiriman barang adalah jasa yang memiliki andil besar terhadap perkembangan bisnis suatu perusahaan terutama yang bergerak dibidang pendistribusian barang lintas pulau. Dengan perusahaan jasa pengiriman barang yang profesional tentu distribusi atau logistik barang ke lokasi yang berbeda semakin mudah yang terpenting adalah bagaimana perusahaan ekspedisi tersebut tetap konsisten dalam mengelola perusahaan dengan melayani customer semaksimal mungkin. Pelayanan maksimal dalam hal ini memperlakukan konsumen dengan layanan ramah, murah, penjelasan lebih mudah dipahami, prosedur murah[4].

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [5]. Dengan fenomena ideal nya yang mana seharusnya dari pihak pimpinan maupun karyawan lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap konsumen dari segi bukti fisik, empati, daya tanggap dimana apa yang dibutuhkan konsumen[6]. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepercayaan konsumen PT. SAP Express agen Trapang kec. Banyuates.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.095 orang pelanggan yang melakukan pengiriman barang atau dokumen selama 1 tahun di SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates dan jumlah sampel yang di teliti adalah 91 pelanggan dengan cara menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus dari teori slovin.

Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.

2. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.

Adapun teknik pengumpulan data menurut [7] yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah:

1. Interview

Interview atau wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang didapat dinyatakan dalam tulisan maupun lisan yakni dengan menghubungi langsung narasumber dalam hal ini peneliti langsung menemui pimpinan maupun karyawan perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Teknik yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan terlebih dahulu kemudian diajukan kepada responden.

Analisis Data

1. Uji Hipotesis

2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

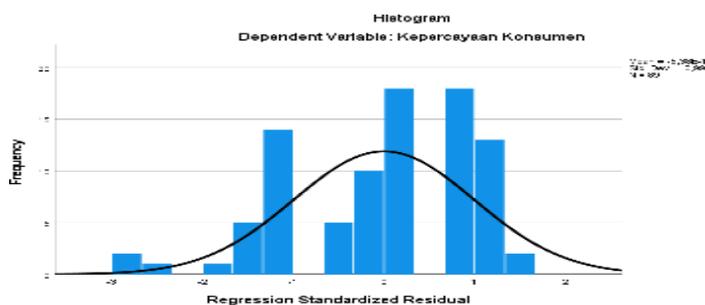
3. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian koefisien regresi parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual, memiliki distribusi normal. Histogram

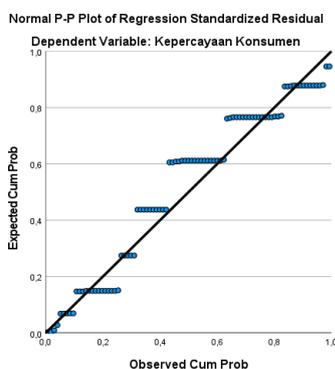


Bagan 1 Hasil Histogram

Interpretasi:

Hasil dalam uji normalitas histogram menghasilkan bentuk kurva menggingunng maka dapat dikatakan bahwa pola terdistribusi normal.

1) P.Plot



Bagan 2 Hasil P.PLOT

Interpretasi: Hasil dalam uji normalitas P.Plot menghasilkan garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa polaterdistribusinormal.

3. Hasil Uji Hipotesis

Salah satu prosedur pengujian statistik inferensial yang digunakan untuk nenguji apakah rata-rata dari data yang kita gunakan secara statistik berbedasecara signifikan.

Cara melihat t Tabel $(\alpha/2;n-1) = (5\%/2;89-1)$

$$= 0,25;88$$

$$= 0.67729.$$

Pernyataan :

α = signifikan

n = jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan hipotesis uji t :

H0: tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen PT. SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates.

H1: ada pengaruhantara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen PT.SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates.

1) Jika t hitung < t tabel maka H0 diterima, ini berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel (X) terhadap variabel (Y).

1) Jika t hitung > t tabel maka H1 ditolak, ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel (X) terhadap(Y).

Tabel 4 Hasil Hipotesis

Variabel	Kepercayaan		t	Sig.	(2-tailed)
	B	Kepercayaan			
Kepercayaan	1.04	0.271	1.04	0.104	0.104

Interpretasi :

Nilai t tabel = $t(\alpha/2;n-1) = t(0,25;88) = 0.67729$. berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Maka t hitung hasil dari spss 28.0.0 (0,104 > 0,67), maka H0

ditolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepercayaan konsumen (Y) PT. SAP Express Agen Trapang kec. Banyuates.

PEMBAHASAN

Melibatkan 91 orang responden memberikan cukup informasi penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen PT. SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates. Setelah menganalisa permasalahan yang ditemukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT. SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen jasa pengiriman SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates dibuktikan dengan analisis data menggunakan metode penelitianyangtelahditemukan. Dari hasil pengujian diperoleh pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepercayaan konsumen (Y) PT. SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates. Menghasilkan uji hipotesis menggunakan SPSS 25 untuk kualitas pelayanan (X) dan kepercayaan konsumen (Y) diperoleh nilai t hitung dengan t tabel dimana, variabel kualitas pelayanan sebesar 1,04 > 0,67 maka dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen PT SAP Express Agen Trapang Kec. Banyuates.

4. KESIMPULAN

Penelitian yang mengobservasi adanya jasa pengiriman satu-satunya di desa Trapang Banyuates, yang awalnya banyak peminat atau pengguna jasa pengiriman di kantor SAP Express Agen Trapang sekarang semakin minim pendapatan karena kurangnya memperhatikan dari segi kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman SAP Express Agen Trapang. Pihak observasi harus tetap melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara kontinyu agar selain pendapatan meningkat juga mengantisipasi adanya competitor yang memiliki bisnis usaha jasa yang sama.

REFERENSI

- [1] A. S. Rochman, "Perumusan Strategi Pengembangan Perusahaan Industri Kimia Pewarna Keramik Dan Pewarna Kaca Menggunakan Metode Fred R. David (Studi Kasus Di PT.ZX)," 2013. <https://www.lens.org/lens/scholar/article/115-831-693-706-564/main> (accessed Dec. 04, 2021).
- [2] A. S. Rochman, "Customer Satisfaction Is Effected By The Quality Of Service: A Case Study Indonesian," <https://turcomat.org/index.php/turkbilmart/article/view/1633>, vol. 12, no. 3, pp. 1309–4653, 2021.
- [3] R. Rusdiyanto, S. Susetyorini, U. Elan, M. A. Rahman, N. Farida, and A. S. Rochman, "Market Orientation And Product Innovation Impact Purchasing Decisions," *Int. J. Econ. Bus. Account. Res.*, vol. 6, no. 3, pp. 2079–2085, 2022.
- [4] I. Prasetyo, N. Aliyyah, Rusdiyanto, N. Kalbuana, and A. S. ur Rochman, "Corporate Social Responsibility Practices In Islamic Studies In Indonesian," *J. Leg. Ethical Regul. Issues*, vol. 24, no. Special Issue 1, pp. 1–15, 2021.
- [5] A. D. Tjiptono Fandy, *Pemasaran Esensi & Aplikasi. Edisi Pertama*. yogyakarta: C.V Andi Offset, 2016.
- [6] I. Prasetyo, N. Aliyyah, Rusdiyanto, H. Tjaraka, N. Kalbuana, and A. S. ur Rochman, "Vocational Training has an Influence on Employee Career Development: A Case Study Indonesia," *Acad. Strateg. Manag. J.*, vol. 20, no. 2, pp. 1–14, Apr. 2021, doi: 10.20944/PREPRINTS202104.0153.V1.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.