

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BAHTERA SURYAMAS MANDIRI

Sumiati<sup>1)</sup>, Gunawan Tedy Sukianto<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

[sumiati@akbpstie.ac.id](mailto:sumiati@akbpstie.ac.id)

**ABSTRAK** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) sejauh mana bukti fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri, (2) seberapa jauh kehandalan PT. Bahtera Suryamas Mandiri, (3) Ketanggapan terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri (4) Jaminan kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri (5) Empati terhadap kualitas pelayanan PT. Suryamas Mandiri Ark

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini diketahui sebanyak 700 populasi, dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling dengan rumus slovin. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan  $\text{sig} = 0,000$  kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan  $\text{sig} = 0,044$  maka daya tanggap berpengaruh signifikan t terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan  $\text{sig} = 0,019$  maka jaminan berpengaruh signifikan t terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan  $\text{sig} = 0,013$  maka empati berpengaruh signifikan t terhadap kualitas pelayanan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan  $\text{sig} = 0,006$ .

**Kata Kunci** : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**ABSTRACT** : This study aims to determine (1) the extent to which physical evidence influences the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri, (2) how far is the reliability of PT. Bahtera Suryamas Mandiri, (3) Responsiveness to the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri (4) Guarantee of service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri (5) Empathy for the service quality of PT. Suryamas Mandiri Ark

This research is a quantitative study, the population in this study is known to be 700 populations, with a sample of 88. Samples were taken using the purposive sampling method with the slovin formula. Instrument testing was carried out by testing the validity and reliability tests. Data analysis used multiple linear regression analysis, as well as hypothesis testing.

The results of this study indicate that physical evidence has a significant influence on the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri with  $\text{sig} = 0.000$  reliability has a significant influence on the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri with  $\text{sig} = 0.044$ , responsiveness has a significant effect t on the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri with  $\text{sig} = 0.019$ , assurance has a significant effect t on the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri with  $\text{sig} = 0.013$ , empathy has a significant effect t on the service quality of PT. Bahtera Suryamas Mandiri with  $\text{sig} = 0.006$ .

**Keywords**: Influence of Service Quality, Customer Satisfaction

### A. PENDAHULUAN

Kesuksesan suatu perusahaan dapat dilihat dari keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya (Sumiati & Puspita, 2023). Perusahaan adalah suatu kegiatan manusia dan sistem yang bekerja secara bersama. Perusahaan juga dapat dikatakan suatu koordinasi kegiatan beberapa sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan melalui pembagian fungsi serta tanggung jawab dalam pekerjaan. Perusahaan menggunakan berbagai strategi guna memaksimalkan tujuannya (Sumiati & Sumarta, 2023). Selanjutnya kapasitas mekanik yang pesat membuat

perkembangan tenaga kerja dan produk meningkat pula baik jumlah, kualitas maupun jenisnya. Disamping itu inovasi juga semakin meningkat membuat dunia usaha untuk terus melakukan peningkatan pelayanan. Perusahaan harus menyadari bahwa dunia usaha adalah bagian penting dalam perekonomian dunia usaha. Perusahaan semakin bersaing dalam menarik pelanggan. Untuk mendapatkan pelanggan maka organisasi harus memberikan dukungan terbaik mereka melalui pelayanan.

Saat ini pelanggan lebih memahami dan menginginkan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan mereka. Hal ini menyebabkan pelanggan secara aktif mencari lebih banyak informasi untuk mengetahui layanan yang mereka inginkan. Setelah mendapatkan informasi, selanjutnya menggunakan bantuan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Woodside et al., (2019) mengatakan kepuasan pelanggan merupakan wujud dari berlanjutnya pembelian melalui informasi positif mengenai produk yang disampaikan dari mulut ke mulut. Kepuasan pelanggan pada level tinggi akan dapat terjadi bila pelanggan mendapatkan kepuasan yang berlebih dari nilai yang tersedia. Selanjutnya apabila pelanggan merasa puas akan berdampak terhadap niat beli ulang pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Sehingga dapat dikatakan pelanggan memiliki minat beli tinggi Fornell et al., (2022)

Perusahaan PT. Bahtera Suryamas Mandiri ini mulai berdiri Tahun 2004. Perusahaan ini sebelumnya bergerak dalam usaha Expedisi Angkutan Darat ke Sumatera dari Tahun 1990 dengan nama perusahaan PT. Suryamas Transport Nusantara yang berkantor pusat di Jakarta. Seiring dengan berjalan waktu, sehingga banyaknya permintaan pengiriman barang-barang kebutuhan harian, bahan bangunan, kendaraan roda dua yang dikirim ke Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan ke provinsi lainnya. Perusahaan BSM ini mulai melakukan percobaan usaha Expedisi Angkutan Laut ke Banjarmasin, angkutan perdana yang dilakukan adalah Pengiriman lima Unit Mobil Truck Hino (Main Dealer Kalimantan Barat), dengan memakai bendera Suryamas.

Kualitas pelayanan merupakan yang krusial bagi perusahaan, kualitas pelayanan diawali dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri pada kepuasan. Maka dari itu dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan akan terlihat jika kualitas baik bukan dilihat dari sudut pandang perusahaan. Penilaian atas kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan berdasarkan pada penilaian total terhadap keunggulan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Semakin tinggi tingkat persaingan, membuat perusahaan semakin menyadari substansi pentingnya kesetiaan pelanggan guna kelangsungan hidup perusahaan. Bagi perusahaan loyalitas seorang pelanggan merupakan asset yang bernilai harganya. Suksesnya perusahaan dapat dinilai dari usahanya untuk menjaga pelanggan yang ada dan tujuan yang dicapai Tjiptono (2021). Selanjutnya di masa datang kelangsungan hidup perusahaan dan pertumbuhan perusahaan sangat bergantung kepada loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan memuat lima dimensi yang harus diperhatikan oleh perusahaan diantaranya daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik Tjiptono (2021). Pelayanan merupakan faktor utama untuk menentukan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dengan kuat dapat mempengaruhi kepuasan. Untuk itu perusahaan harus memberikan dan memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan. Perusahaan dapat melihat bagaimana pelanggan merespon kualitas pelayanan berdasar atas pelayanan yang diberikan serta kepercayaan dari pihak yang melayani. Loyalitas pelanggan dapat dihasilkan dari kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan. Penelitian oleh Setiawan, Deny et al., (2022) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian lain juga dilakukan oleh Gusti Sekaran (2016) menerangkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas jasa akan semakin puas pelanggan sehingga niat beli semakin kuat terhadap jasa tersebut. Dengan begitu perusahaan akan merasakan manfaat dari tercapainya kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan, mencegah *turnover*, menekan biaya, efisiensi, harga serta nama baik bisnis.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan teknik yang menganalisis data penelitian model regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS. Uji Validitas digunakan untuk menguji ketepatan dan keandalan dari instrumen pertanyaan dengan menggunakan alat ukur. Satu buah pernyataan dikatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari *r* table ( $>0,364$ ). Uji reliabilitas digunakan melihat konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dipercaya atau tidak. Adapun reliabilitas dapat dilihat dari hasil SPSS yaitu dengan melihat nilai *alpha Cronbach*  $> 0,60$ .

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel. Selanjutnya data tersebut akan disajikan pada tabel distribusi frekuensi meliputi nilai rata-rata, total skor dan tingkatan capaian responden (TCR). Kemudian hasilnya diinterpretasikan. Analisis ini tidak menghubungkan atau membandingkan antar variabel. Nilai dari rata-rata skor untuk masing-masing indikator pertanyaan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata skor} = \frac{\sum f_i \times W_0}{\sum f}$$

Keterangan:

$$\sum f_i = \text{Total frekuensi ke } i$$

$$W_0 = \text{Bobot}$$

$$\sum f = \text{Total frekuensi}$$

Nilai tingkat pencapaian jawaban responden dengan rumus berikut:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata - rata skor}}{15} \times 100$$

Keterangan

TCR = tingkat pencapaian jawaban responden

Kriteria dari nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Kriteria TCR**

Persentase Pencapaian TCR	Kriteria
85,1% - 100%	Sangat Baik
70,1 % - 85%	Baik
55,1 % - ,70 %	Cukup baik
35,1 % - 50 %	Kurang baik
0%-35%	Tidak baik

Uji Normalitas dimaksudkan untuk memeriksa apakah data populasi dari variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Untuk keperluan tersebut digunakan rumus uji Kalmogorov Smirnov dengan kriteria pengujian (Santoso, 2000.). Dengan kriteria uji: Jika  $(\alpha = 0.05)$  Jika  $\text{sig} \geq \alpha$  berarti data berdistribusi normal dan jika  $\text{sig} \leq \alpha$  berarti data tidak berdistribusi normal.

Masalah serius lain yang mungkin timbul dalam analisis regresi berganda adalah heteroskedastisitas. Ini timbul pada asumsi bahwa varians dari faktor alat adalah konstan untuk semua variabel bebas yang tidak terpenuhi. Jika varian tidak sama, dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Menurut (Ghozali, 2008), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi

adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan Uji Glejser. Dalam uji ini apabila bila signifikansi > 0,05 atau kesalahan menolak data maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2008). Sebelum memakai analisis dengan menggunakan regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan uji Multikolinearitas yaitu uji hubungan sesama variabel independen. Uji multikolinearitas ini berguna untuk menghindari supaya jangan ada diantara variabel independen yang berkorelasi sesamanya, maka terlebih dahulu harus dilihat hubungan dari masing-masing variabel dengan melihat nilai VIF. Menurut (Ghozali, 2008), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance yang umum dipakai adalah > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 yang menandakan tidak terjadinya multikolinearitas.

Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan pelanggan PT. Bahtera Suryamas Mandiri, dengan rumus:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana:

Y	= Kepuasan Pelanggan
x <sub>1</sub>	= <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
x <sub>2</sub>	= <i>Realibility</i> (Kendala)
x <sub>3</sub>	= <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
x <sub>4</sub>	= <i>Assurance</i> (Jaminan)
x <sub>5</sub>	= <i>Empaty</i> (empati)
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub> , b <sub>5</sub>	= Koefisien regresi
e	= Variabel pengganggu

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah fix atau tidak dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Di mana:

- k = Banyaknya variabel yang di pengaruhi
- n = Banyaknya anggota sampel
- R = Koefisien korelasi ganda

Pada output SPSS uji simultan dengan F-test ini dapat dilihat pada tabel ANOVA, yaitu jika P-value (pada kolom sig.) lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau F hitung lebih besar dari F tabel, berarti variabel ini independen dan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Uji t dilakukan untuk menguji apakah secara terpisah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik, dengan rumus sebagai berikut

$$t_{hit} = \frac{b}{S_b}$$

Di mana:

- b = Kemiringan Garis Regresi
- S<sub>b</sub> = Kesalahan Standar Koefisien regresi

Atau pada output SPSS Uji parsial dengan t- test dapat dilihat pada tabel *Coefficients*. Yaitu jika P-value (pada kolom sig.) pada masing-masing variabel independent lebih kecil dari *level of signifikan* yang ditentukan, atau t hitung lebih besar dari t tabel, berarti variabel masing-masing variabel independent secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Uji Validitas**

**Bukti Fisik (X1)**

Berdasarkan dari pengertian operasional variabel Bukti Fisik merupakan variabel bebas. Untuk variabel bukti fisik maka terdapat 4 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X1)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0.908	Valid
2.	Tempat parkir yang luas dan aman yang ada di kantor PT.Bahtera Suryamas Mandiri.	0.852	Valid
3.	Fasilitas yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai.	0.908	Valid
4.	Petugas pelayanan (karyawan) yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri berpenampilan rapi.	0.544	Valid

Sumber: Olah Data Primer, 2023

Pada tabel menunjukkan bahwa keempat variabel yang telah diuji didapatkan hasil nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena nilai  $CITC >$  dari dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan semua pernyataan adalah valid.

**b. Keandalan (X2)**

Berdasarkan dari pengertian operasional bahwa variabel keandalan merupakan variabel bebas. Variabel keandalan terdapat 5 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas Keandalan (X2)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri sangat cekatan dalam melayani pelanggan	0.419	Valid
2.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki pengalaman yang baik dalam melayani pelanggan	0.553	Valid
3.	Karyawan mampu untuk menggunakan teknologi dengan baik	0.612	Valid
4.	Karyawan sangat cermat dalam melayani pelanggan	0.458	Valid
5.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri terampil dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	0.419	Valid

Sumber: Olah Data Primer, 2023

Pada tabel menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang telah diuji didapatkan hasil nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena nilai  $CITC >$  dari dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan semua pernyataan adalah valid.

**a. Daya Tanggap (X3)**

Berdasarkan pengertian operasional bahwa variabel daya tanggap adalah variabel bebas. Variabel daya tanggap terdapat 5 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X3)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tepat	0.895	Valid
2.	Pelanggan PT.Bahtera Suryamas Mandiri mendapat pelayanan sesuai dengan permintaanya	0.913	Valid
3.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri tidak pernah mengabaikan keluhan pelanggan	0.930	Valid
4.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri mengarahkan para pelanggan dengan baik	0.422	Valid
5.	Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri selalu tepat dalam memberikan pelayanan.	0.924	Valid

Sumber: *Olah Data Primer, 2023*

Pada tabel menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang telah diuji didapatkan hasil dimana nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena dilihat dari nilai  $CITC >$  dari dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan kelima pernyataan valid.

**d. Jaminan (X4)**

Berdasarkan pengertian operasional bahwa variabel jaminan adalah variabel bebas. Variabel daya tanggap terdapat 3 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Validitas Jaminan (X4)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	Karyawan bertanggung jawab jika melakukan kesalahan pada saat transaksi	0.806	Valid
2.	Karyawan bertanggung jawab melayani pertukaran maupun pengiriman barang yang cacat atau tidak baik	0.771	Valid
3.	Karyawan memberikan penjelasan tentang jasa yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri	0.493	Valid

Sumber: *Olah Data Primer, 2023*

Pada tabel di atas terlihat bahwa 3 item pernyataan yang telah diuji didapatkan hasil dimana nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena dilihat dari nilai  $CITC >$  dari dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan ketiga pernyataan valid.

**e. Empati (X5)**

Berdasarkan pengertian operasional bahwa variabel empati adalah variabel bebas. Variabel empati terdapat 4 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Validitas Empati (X5)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	Karyawan tidak membeda-bedakan pelanggan	0.760	Valid
2.	Karyawan memberikan perhatian secara penuh pada saat berhadapan dengan pelanggan	0.778	Valid
3.	Karyawan akan bersikap ramah dan memberi respon baik sesuai keinginan pelanggan	0.790	Valid
4.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	0.475	Valid

Sumber: *Olah Data Primer, 2023*

Pada tabel di atas terlihat bahwa 4 item pernyataan yang telah diuji didapatkan hasil dimana nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena nilai  $CITC >$  dari dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan keempat pernyataan valid.

**f. Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan pengertian operasional bahwa variabel empati adalah variabel terikat. Variabel kepuasan pelanggan terdapat 4 item pernyataan yang akan diuji, dan hasil pengujian terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan(Y)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki kebersihan dan kelengkapan ruangan	0.565	Valid
2.	Dalam memberikan informasi PT. Bahtera Suryamas Mandiri sangat mudah dan jelas.	0.705	Valid
3.	Fasilitas yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai	0.854	Valid
4.	Mutu pelayanan (karyawan) yang ada di PT. Bahtera Suryamas Mandiri sangat baik	0.477	Valid

Sumber: *Olah Data Primer, 2023*

Pada tabel di atas terlihat bahwa 4 item pernyataan yang telah diuji didapatkan hasil dimana nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dari hasil tersebut maka seluruh pernyataan tersebut adalah valid karena nilai  $CITC >$  dari  $r$  table ( $>0,364$ ). Oleh sebab itu dapat disimpulkan keempat pernyataan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kelayakan) digunakan untuk melihat konsistennya hasil dengan alat ukur yang sama pada aspek yang sama. Dapat juga diartikan reliabel pernyataan menunjukkan tingkat kepercayaan dari alat ukur digunakan. Selanjutnya uji ini dilakukan pada saat hasil semua pernyataan pada uji sebelumnya yaitu uji validitas telah dinyatakan valid atau nilai *Cronbach alpha*  $>0.60$  yang dimana hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Status
Bukti Fisik (X1)	0.908	Reliabel
Keandalan (X2)	0.812	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0.924	Reliabel
Jaminan (X4)	0.780	Reliabel
Empati (X5)	0.858	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.746	Reliabel

Sumber: *Olah Data Primer, 2023*

Hasil uji kelayakan di atas pada tabel terlihat variabel penelitian mempunyai nilai rata-rata nilai reliabel dengan *Cronbach alpha*  $>0.60$ .

## 3. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan hasil capaian responden dari keseluruhan variabel pada penelitian ini maka secara jelas terlihat di bawah ini:

### 1. Bukti Fisik (X1)

Bentuk pelayanan yang dapat dilihat/dirasakan secara langsung (Bukti Fisik) atau dapat digunakan. Selanjutnya hasil olah data distribusi frekuensi Bukti Fisik pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel X1 Bukti Fisik**

PERNYATAAN	Skor Total	Rerata (mean)	TCR (%)
PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	401	4,556	91,14
Tempat parkir yang luas dan aman yang ada di kantor PT.Bahtera Suryamas Mandiri	408	4,636	92,73
Fasilitas yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai	409	4,647	92,95
Petugas pelayanan (karyawan) yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri berpenampilan rapi.	363	4,125	82,50
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>401</b>	<b>4,01</b>	<b>80,2</b>

Sumber: *Data Primer (diolah 2023)*

Berdasarkan tabel deskripsi variable Bukti fisik di atas di ketahui bahwa tingkat capaian responden dari tiap-tiap indikator di mana untuk item no.3 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik, dengan rata-rata 4,64 dengan tingkat capaian responden sebesar 92,95%. Yang artinya Fasilitas yang ada di PT. Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai sesuai dengan ke inginan pelanggan.

## 2. Keandalan (X2)

Keandalan adalah kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan, dan jam layanan. Keandalan bentuk pelayanan yang harus handal yang dimiliki karyawan perusahaan, serta paham dan mampu dalam bekerja mengikuti prosedur perusahaan. Keandalan dalam menyampaikan informasi sebenarnya kepada pelanggan yang akan memberikan umpan balik yang baik. Pada tabel di bawah ini terlihat distribusi frekuensi masing- masing indikator variabel keandalan yaitu :

**Tabel 10.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel X2 Keandalan**

PERNYATAAN	Skor Total	Rerata (mean)	TCR (%)
Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri sangat cekatan dalam melayani pelanggan	373	4,2386	84,77
Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki pengalaman yang baik dalam melayani pelanggan	396	4,5	90,00
karyawan mampu menggunakan teknologi dengan baik	392	4,454	89,09
karyawan sangat cermat dalam melayani pelanggan	394	4,477	89,55
Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri terampil dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	377	4,284	85,68
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>384,5</b>	<b>3,845</b>	<b>76,9</b>

*Data Primer (diolah 2023)*

Berdasarkan tabel terlihat deskripsi variable X2 Keandalan diketahui bahwa skor untuk tiap-tiap indikator yaitu keandalan yang paling tinggi no.2 di peroleh nilai sebesar 4,5 dengan TCR 90,00% dalam kategori sangat baik. Artinya Keandalan Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri memiliki pengalaman yang baik dalam melayani pelanggan.

## 3. Daya Tanggap (X3)

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan. Kemampuan melayani setiap keluhan yang datang dari pelanggan dengan cepat. Tanggap dalam melayani konsumen, melayani keinginan konsumen. Tanggap dalam memberikan informasi, bersabar dengan pelanggan dan mau mendengar setiap kritikan, saran dan masukan pelanggan. Tabel terlihat hasil olah data dari distribusi frekuensi daya tanggap sebagai berikut

**Tabel 11.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel X3 Daya Tanggap**

PERNYATAAN	Skor Total	Rerata (mean)	TCR (%)
Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri dengan cepat menanggapi	395	4,488	89,77

keluhan konsumen			
Pelanggan PT.Bahtera Suryamas Mandiri mendapat pelayanan sesuai dengan permintaanya	374	4,25	85,00
Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri tidak pernah mengabaikan keluhan pelanggan	392	4,454	89,09
Karyawan PT.Bahtera Suryamas Mandiri mampu mengarahkan konsumen	385	4,375	87,50
Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri selalu tepat dalam memberikan pelayanan.	371	4,215	84,32
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>384,5</b>	<b>3,845</b>	<b>76,9</b>

Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel deskripsi variable X3 daya tanggap skor rata-rata untuk tiap-tiap indikator yaitu Daya Tanggap yang paling tinggi no.1 di peroleh nilai rata-rata sebesar 4,488 dengan TCR 89,77% dalam kategori sangat baik. Artinya Daya tanggap Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tepat

#### 4. Jaminan (X4)

Jaminan atau asuransi terlihat dari perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan konsumen, memberikan rasa nyaman kepada konsumen Tabel menunjukkan deskripsi frekuensi variabel jaminan masing-masing indikator berikut:

**Tabel 12.**

**Distribusi Frekuensi Variabel X4 Jaminan**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Rerata (mean)</b>	<b>TCR (%)</b>
Karyawan bertanggung jawab pada saat transaksi dengan pelanggan	387	4,397	87,95
Karyawan memberi pelayanan pada saat pertukaran dan pengiriman barang dalam kondisi yang tidak baik atau cacat	376	4,272	85,45
Karyawan memberikan penjelasan tentang jasa yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri	393	4,465	89,32
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>385,333</b>	<b>3,853</b>	<b>77,066</b>

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel deskripsi variable X4 Jaminan di ketahui bahwa rata-rata untuk tiap- tiap indikator yaitu Jaminan yang paling tinggi no.3 di peroleh nilai skor rata-rata sebesar 4,465 dengan TCR 89,32% dalam kategori sangat baik. Artinya Karyawan memberikan penjelasan tentang jasa yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri.

#### 5. Empati (X5)

Empati karyawan terlihat dari sikap dan perhatian yang diberikan kepada konsumen. Sikap dalam bentuk memahami konsumn, memudahkan, berkomunikasi dengan. Distribusi frekuensi variabel empati masing-masing indikator terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 13.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel X5 Empati**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Rerata (mean)</b>	<b>TCR (%)</b>
Karyawan tidak membeda-bedakan pelanggan	386	4,386	87,73
Karyawan memberikan perhatian secara penuh pada saat berhadapan dengan pealanggan	393	4,465	89,32
Karyawan mampu memberi respon dengan baik keinginan pelanggan	401	4,55	91,14
Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	385	4,375	87,50
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>438,636</b>	<b>4,386</b>	<b>87,727</b>

*Sumber: Data Primer (diolah 2023)*

Berdasarkan tabel deskripsi variable X5 Empati bahwa skor untuk tiap-tiap indikator yaitu Empati yang paling tinggi no.3 di peroleh nilai rata- rata sebesar 4,55 dengan TCR 91,14% dalam kategori baik. Artinya Karyawan merespon dengan baik dan ramah atas apa yang diinginkan pelanggannya.

#### 6. Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator pada variabel kepuasan pelanggan dilihat dari kinerja suatu produk dengan harapan pembeli. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Pada tabel 4.15 terlihat masing-masing indikator dari deskripsi indikator kepuasan pelanggan.

**Tabel 14.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Y Kepuasan Pelanggan**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Rerata (mean)</b>	<b>TCR (%)</b>
PT.Bahtera Suryamas Mandiri memiliki Kebersihan dan kelengkapan ruangan	381	4,329	86,59
Dalam memberikan informasi PT. Bahtera Suryamas Mandiri sangat mudah dan jelas.	386	4,386	87,73
Fasilitas yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai	388	4,409	88,18
Mutu pelayanan (karyawan) yang ada di PT.Bahtera Suryamas Mandiri sangat baik	384	4,363	87,27
<b>RERATA VARIABEL</b>	<b>432,954</b>	<b>4,329</b>	<b>86,590</b>

*Sumber: Data Primer (diolah 2023)*

Berdasarkan tabel pada variable Y Kepuasan pelanggan yang skor rata- untuk tiap-tiap indikator yaitu Kepuasan pelanggan yang paling tinggi no.3 di peroleh nilai rata-rata sebesar 4,409 dengan TCR 88,18% dalam kategori sangat baik. Artinya Fasilitas yang ada di PT. Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai.

#### 4. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Pada uji normalitas yang menggunakan sample Kolmogorov-Smirnov hasil pengujiannya terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 15.**  
**Uji Normalitas**

Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpha	Keterangan
0.830	0.05	Terdistribusi Normal

Sumber data primer diolah 2023

Hasil uji normalitas pada tabel diatas dapat ditarik disimpulkan data terdistribusi normal. Karena nilai signifikansi >  $\alpha$  0.05 dengan nilai *asymp signifikan* 0.830

#### Uji Heteroskedastisitas

Pada uji heterokedastisitas dengan Uji Glejser melalui nilai regresi residual terhadap variabel bebas, kemuadin dilakukan perbandingan dengan nilai 0.05. dengan nilai sig. Hasil uji tersebut terlihat pada tabel.

**Tabel 16.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
X1	0.492	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.395	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.324	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.587	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X5	0.401	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Sumber data primer diolah 2023

Pada hasil uji heteroskedastisitas tabel masing-masing nilai sig dari variabel yang diuji dapat ditarik kesimpulan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas karenan nilai sig>dari 0.05.

#### Uji Multikolinearitas

Pada uji multikoloniereitas dimana matrik korelasi akan menggunakan nilai VIF yang brtujuan untuk melihat apakah terjadi korelasi antar variaebel bebas jika terdapat korelasi maka akan dikeluarkan. Pada tabel akan digambarkan hasil uji multikoloniereitas sebagai berikut:

**Tabel 17.**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
X1	0.924	1.082	Tidak ada Multikolinieritas
X2	0.812	1.232	Tidak ada Multikolinieritas
X3	0.782	1.280	Tidak ada Multikolinieritas
X4	0.994	1.006	Tidak ada Multikolinieritas
X5	0.792	1.262	Tidak ada Multikolinieritas

Data primer diolah 2023

Pada tabel di kedua variabel independen dalam penelitian ini tidak dapat digunakan karena syarat tidak terpenuhi untuk menjadi sebuah model karena nilai VIF kurang dari 10 sehingga tidak terjadi gejala multikolonieritas.

**Analisis Regresi Berganda**

Analisis ini bertujuan untuk melihat berapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Paad persamaan ini dapat dihitung seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat . Pada tabel di bawah ini adalah hasil rekap data kedua variabel tersebut:

**Tabel 18.**  
**Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-6.158	2.716		.000
	BUKTI FISIK	.392	.098	.336	.000
	KEANDALAN	.205	.100	.182	.044
	DAYA TANGGAP	.212	.089	.217	.019
	JAMINAN	.289	.114	.205	.013
	EMPATI	.399	.141	.255	.006

a. Variabel terikat: KEPUASAN PELANGGAN

Pada tabel di atas maka persamaan regresi penelitian ini sebagai berikut:  
 $Y = -6.158 + 0,392X_1 + 0,205X_2 + 0,212X_3 + 0,289X_4 + 0,399 X_5$

Keterangan persamaan di atas:

- $\alpha$  : -6.158 Apabila tidak ada peningkatan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri maka nilai kepuasan mandiri sebesar -6.158
- $X_1 = 0,392$  Menunjukkan bukti fisik berpengaruh positif pada Kepuasan Pelanggan. Artinya peningkatan satu satuan bukti fisik menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,392
- $X_2 = 0,205$  terdapat hubungan positif terjadi antara Keandalan dengan kepuasan pelanggan. Ini berarti semakin baiknya keandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin baik. Meningkatnya keandalan satu satuan maka kepuasan pelanggan naik sebesar 0,205
- $X_3 = 0,212$  adanya hubungan positif antara daya tanggap dan kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan antara daya tanggap dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang semakin membaik. Apabila kepuasan pelanggan naik satu satuan maka daya tanggap juga akan meningkat sebesar 0,212.
- $X_4 = 0,289$  hasil ini menunjukkan jaminan memiliki arah yang positif dan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka semakin meningkat jaminan membuat kepuasan pelanggan juga akan terjadi peningkatan. Dengan demikian jaminan yang meningkat maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar Jaminan yang diberikan perusahaan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Apabila jaminan meningkat satu satuan akan terjadi peningkatan terhadap kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami sebesar 0,289.
- $X_5 = 0,399$  hal ini berarti antara empati memiliki arah yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menjelaskan meningkatnya empati maka meningkat pula kepuasan Apabila empati meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan juga meningkat dengan variabel lain tidak berubah.

**Uji Koefisien Determinasi**

Analisis ini koefisien determinasi di maksudkan untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepuasan pelanggan dengan data yang diolah memakai SPSS 16.00 dimana hasil ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 19.**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	----------	-------------------	----------------------------

1.	0.470	0.438	1.363
----	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel terlihat hasil regresi Adjusted R Square = 0,470 dapat diartikan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat menerangkan variabel bebas sedangkan sisanya 53% tidak terdapat pada penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan bukti fisik kepada konsumen maka akan menaikkan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh sig sebesar 0,336 (Sig = 0,000). Hasil uji menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa Bukti fisik dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi pada variable item no.3 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,64 dengan TCR sebesar 92,95%. Hal ini berarti fasilitas yang ada di PT. Bahtera Suryamas Mandiri lengkap dan memadai sesuai dengan keinginan pelanggan.

Menurut alma (2009), yaitu: bukti fisik dapat dilihat dan sesuatu yang tampak seperti alamat kantor, parkir, kebersihan kantor. Keseluruhan bukti fisik itu harus dimiliki oleh perusahaan. Lengkapannya dengan bukti fisik dan memadai akan memberikan kepuasan pada pelanggan.

Bukti fisik sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dimana bukti fisik tersebut secara langsung dapat digunakan dan dirasakan konsumen. (Tjiptono, 2016). Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana harus sesuai dan memadai. Bukti fisik itu dapat berbentuk pelayanan, performa karyawan.

### Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan keandalan kepada konsumen maka akan menaikkan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh 0,182 (Sig = 0,044). Pernyataan yang mendapat skor tertinggi pada variable item no.2 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,64 dengan TCR sebesar 100%. Artinya Keandalan Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri memiliki pengalaman yang baik dalam melayani pelanggan.

Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan, dan jam layanan. keandalan menurut tjiptono (2016) bentuk pelayanan yang harus handal yang dimiliki karyawan perusahaan, serta paham dan mapu dalam bekerja mengikuti prosedur perusahaan dan bisa memberikan informasi kepada pelanggan sehingga akan didapat umpan balik yang baik terhadap layanan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2016) keandalan sangat krusial bagi dunia usaha dalam meningkatkan kinerja karena handalnya suatu karyawan merupakan gambaran karakteristik seorang karyawan yang dapat meningkatkan prestasi kerja.

### Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan daya tanggap kepada konsumen maka akan menaikkan kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh 0,217 (Sig = 0,019). Kesimpulan bahwa daya tanggap sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Indikator dengan pernyataan nilai skor tertinggi pada variable daya tanggap item no.1 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,488 dengan TCR sebesar 89,77%. Artinya daya tanggap Karyawan PT. Bahtera Suryamas Mandiri memiliki daya tanggap dan memiliki pengalaman yang baik dalam menangani keluhan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016) adalah karyawan harus mampu melayani setiap keinginan karyawan seperti karyawan dengan tanggap melayani setiap apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan informasi yang dibutuhkan, mendengar dengan baik setiap keluhan pelanggan dan harus bisa menerima dengan baik kritikan maupun saran dari pelanggan. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan antara lain melayani keinginan konsumen, keluhan, serta kritik dan saran konsumen. Hal ini bisa didapat dari setiap pelanggan yang datang berkunjung dengan meletakkan kotak saran, telepon khusus, atau media sosial yang dimiliki kantor.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan jaminan kepada konsumen maka akan menaikkan kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh 0,205 (Sig = 0,019). Kesimpulan bahwa daya jaminan sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kesimpulan bahwa jaminan sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Indikator dengan pernyataan nilai skor tertinggi pada variable jaminan item no.3 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,465 dengan TCR sebesar 89,32%. Artinya Karyawan memberikan penjelasan tentang jasa yang ada di PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Perilaku yang baik adalah karyawan harus mampu membuat pelanggan percaya terhadap perusahaan, memberi kenyamanan, rasa aman kepada konsumen. (Tjiptono, 2016).

Setiap karyawan juga mempunyai sopan santun, memiliki keterampilan dan pengetahuan. Dengan demikian apabila terjadi suatu kondisi dimana timbulnya keluhan dari mungkin saja produk atau jasa yang ditawarkan, produk yang cacat maka karyawan mampu untuk menyelesaikan masalah dengan baik dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan empati kepada konsumen maka akan menaikkan kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh 0,255 (Sig = 0,06). Kesimpulan bahwa empati sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Indikator dengan pernyataan nilai skor tertinggi pada variable empati item no.3 merupakan indikator yang tertinggi dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,55 dengan TCR sebesar 91,14%. Artinya Karyawan bersikap sopan dan etika yang baik kepada pelanggan

Menurut Tjiptono (2016) empati adalah adanya perhatian karyawan kepada pelanggan untuk memahami, memberikan kemudahan, memberikan penyelesaian masalah, dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Empati adalah suatu bentuk pelayanan untuk konsumen seperti kepedulian, perhatian, kecermatan, ketelitian dan keterlibatan pihak lain dalam pengembangan dan memberikan pelayanan dan aktivitas transaksi sesuai dengan tingngat pemahaman masing-masing pihak yang terlibat di dalamnya. Substansi dari item ini adalah pelayanan harus memuat empati atau kepedulian kepada konsumen.

## **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hipotesis yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Selesainya penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- Armansyah, A., & Jailani, M. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ramayana lestari sentosa ciputat. *Jurnal Disrupsi Bisnis : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 25
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Christono, A B. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal of Economics and Business UBS* 8 (1): 1–17. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>.
- Donovan S., Raynaldo, and Adil Fadillah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan* 1 (1): 1–8. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.322>.
- Fakulas, W., Dan, S., Uin, H., Gunung, S., & Bandung, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Supermarket Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(1), 164–178.
- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modelling*, Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada
- Indrajaya, Kecamatan, and Kabupaten Pidie. 2021. "https://doi.org/10.22373/jimebis.v2i1.194 JIMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business Available Online at https://jim.ar-raniry.ac.id/index.php/JIMEBIS" 2: 25–34.
- Ilmiah, J., Bisnis, E., & Jurnal, S. (2019). *jieb : jurnal ilmiah ekonomi bisnis*. 143–150.
- Khasanah Imroatul dan Pertiwi Octarina Dina. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang." *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang* 13 (4): 552–68.
- Komala, R, and E Selvi. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online." *Jurnal Manajemen* 13 (3): 483–91. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9664>.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1 (2): 232–43. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empa

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad, Y., & Santika, G. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 1(1), 63–69. <https://doi.org/10.53566/jer.v1i1.17>
- Noerchoidah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi Di Surabaya). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(2), 80. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n2.p80-90>
- Philip kotler dan kevin lane keller, (2012), manajemen pemasaran Edisi 13 jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran : penerbit erlangga.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rizal, S., Rahim, A. R., & Wardiana, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank rakyat indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(1), 98–113. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i1.3051>
- Rambu Dyah Ayu Yaya H.R, and Heru Sutapa. 2022. “Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri. ”*Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2 (3): 126–38. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.459>.
- Reza Dimas Sigit P, dan Farah Oktafani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal”. Vol. 1, No. 3. 2014
- Riduwan. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Alfabeta. Bandung
- Setiawan, Deny, and Ika Setiawan. 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor).” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* 3 (1): 93–107.
- Sumiati, & Puspita, Tiara. 2023. “Mengukur Dampak Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Sumatera Barat”. *Menara Ekonomi Volume IX No. 2 – April 2023*.
- Sumiati, & Sumarta, Riozi. 2023. Dampak Kemampuan Kerja, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Padang. *Menara Ekonomi Volume IX No. 1 – April 2023*
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, and Joko Widodo. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. ”*Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12 (1): 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.
- Sulistyawati, Ni Made. 2015. “Kepuasan Pelanggan Restoran Indus.” *E- Jurnal Manajemen Unud* 4 (8): 2318–32. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Sigit, R. D. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (studi kasus pada ifi futsal bandung ). *Jurnal, September*, 1–13.
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada

- Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El- Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.35194/eeeki.v1i1.1134>
- Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R dan D, Bandung: Alfabeta, 2010. Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2012
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta
- Taupik Ismail. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5 (3): 413–23.
- Tjiptono, Fandy.(2011).Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima,Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.(2012). Manajemen Jasa. Malang: Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono,Fandy.(2014).Pemasaran Jasa–prinsip, penerapan, dan penelitian, Edisi 1. Yogyakarta : Andi.
- Jiptono, Fandy. (2016). Pemasaran Jasa. Andi :Yogyakarta.
- Wibisono, Aryo, and , Syahril. 2016. “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi”* 6 (2): 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>.
- Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8 (2): 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.