

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT AVIA CITRA DIRGANTARA (CARGO) MALANG

Rakhmah Luk Ailiatus Sholikhah¹
Mohammad Maskan²

^{1,2}Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

¹ luluaililulu@gmail.com,

² alifmaskan@gmail.com.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan bukti fisik serta variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* terhadap 51 responden konsumen PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 9,794 + 0,383X_1 + 0,156X_2 + e$ dengan koefisien determinasinya adalah 47% sedangkan sisanya 53% merupakan kontribusi dari faktor lain di luar penelitian. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel bukti fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan, PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of the service quality and Physical Evidence of Customer's Satisfaction of PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang.

This study was quantitative research with two independent variables which are service quality and physical evidence, while the dependent variable was the customer's satisfaction. Beside, the researcher used nonprobability sampling technique to 51 consumer of PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang. Then, for the data analysis used multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The result of multiple linear regression showed that the equation $Y = 9,794 + 0,383X_1 + 0,156X_2 + e$ with the coefficient determination is 47% while the remaining 53% is a contribution from other factors outside the research. Partially, the quality of service affected positive and significant to customer's satisfaction and for the physical evidence significantly did not have positive effect to customer's satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Customer's Satisfaction, PT Avia Citra Dirgantara Malang

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia yang semakin maju mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin kompetitif. Bisnis jasa merupakan salah satu bidang bisnis yang sekarang ikut meramaikan persaingan. Sekarang ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa terutama adalah perusahaan jasa pengiriman.

Dimensi kualitas jasa menurut (Kotler dan Keller, 2012) dalam Priansa (2016:56) yang terdiri dari; keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

PT. Avia Citra Dirgantara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tentunya kepuasan pelanggan adalah prioritas

utama dalam perusahaan ini. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan PT. Avia Citra Dirgantara melakukan berbagai layanan pengirimannya.

Pelaksanaan kegiatan pengiriman barang, harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas jasa yang diberikan perusahaan harus mengacu pada standar mutu yang tinggi karena mutu yang tinggi mampu memenuhi harapan pelanggan.

Faktor lain yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan adalah bukti fisik. *Physcal evidence* atau bukti fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan konsumen unsur unsur yang termasuk dalam bukti fisik antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, dan lain sebagainya. Selain itu, atmosfer dari perusahaan yang menunjang seperti

visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain lain. (Adam 2014:39).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diambil skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang” dengan harapan dapat membantu perusahaan baik langsung maupun tidak langsung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Bukti Fisik dari perusahaan sehingga dapat memberikan dampak positif perusahaan atau instansi yang berkaitan.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan dan bukti fisik berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kajian Empiris

Penelitian ini pernah diangkat oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu Malik (2017), Pengaruh kualitas pelayanan dan *Physical Evidence* terhadap kepuasan konsumen di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Blitar. Dengan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, *Physical Evidence* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan. Muchyidin (2016) Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan tamu di hotel Amaris Malang menunjukkan semua variabel berpengaruh secara signifikan. dan Noermasyita (2016) Pengaruh *physical evidence* dan *people* terhadap keputusan pembelian di Urban Pop café Malang secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kualitas

Menurut Zeithaml dan Bitner (2008) dalam Priansa (2017:51) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh konsumen. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz (2011) dalam Priansa (2017:51) menyatakan bahwa tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

“Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.” (American Society for Quality Control dalam Ratnasari dan Aksa, 2011:103)

2.2.3 Bukti Fisik

Menurut Lupiyoadi, (2013:94) bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan pelanggan. Ada dua jenis bukti fisik, sebagai berikut.

2.2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

2.2.6 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Bukti fisik bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan jasa yang diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas tersebut.

3. Metodologi

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di PT. Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang.

3.2. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah Diketahui jumlah populasi penelitian sekitar bulan November 2017 sampai dengan Januari 2018 berjumlah 51 pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui udara pada cargo PT Avia Citra Dirgantara Malang.

3.3. Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampling jenuh. Pada penelitian ini jumlah sampel yang diteliti sebanyak 51 pelanggan.

3.4. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dari teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian. Variabel Kualitas Pelayanan, Menurut Kotler dan Keller, (2012) dalam Priansa (2016:56) Terdapat 5 dimensi kualitas jasa: (1) Keandalan (*Reliability*), (2) Keresponsifan (*Responsiveness*), (3) Keyakinan (*Confidence*), (4) Empati (*Emphaty*), (5) Berwujud (*Tangible*).

Variabel *Bukti Fisik*, Menurut Lupiyoadi, (2013:94) terdapat 2 jenis bukti fisik: (1) Bukti penting (*essential evidence*), (2) Bukti pendukung (*peripheral evidence*).

Variabel kepuasan pelanggan, Menurut Tjiptono (2011;453:454) ada 6 konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), (2) Dimensi kepuasan pelanggan, (3) Konfirmasi harapan kepuasan tidak diukur langsung. (4) Niat pembelian ulang, (5) Kesiediaan untuk merekomendasi

3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi.

3.7. Metode Analisa

Menurut Sanusi (2011:134) Regresi linier berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas.

Model persamaannya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

3.8. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji t, Uji F dan Asumsi Klasik

3.8.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011:52) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner tidak valid.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011:47) Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

3.8.3. Uji t

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $t_{sig} \leq (\alpha = 0,05)$. Berarti variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.8.4. Uji F

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $F_{sig} \leq (\alpha = 0,05)$. Berarti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.8.5. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011:105) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

4. Hasil Penelitian dan Bahasan

4.1. Uji Validitas

Keseluruhan item yang digunakan sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan, bukti fisik dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid valid.

4.2. Uji reliabilitas

Keseluruhan item yang digunakan sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan, bukti fisik dan kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel.

4.3. Uji t

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} 2,470 > t_{tabel} 1,991$ dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Sedangkan untuk variabel kualitas produk t hitung $7,332 > t$ tabel $1,991$ dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

4.4. Uji F

Hasil penelitian menunjukkan F hitung $104,353 > F$ tabel $3,12$. Disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Model regresi mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian dapat memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas, sehingga dapat dikatakan bebas heteroskedastisitas.

4.5.3. Uji Multikolinieritas

Model regresi tidak ditemukan adanya masalah multikolinieritas.

4.6. Bahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan menyatakan bahwa citra sekolah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya kontribusi sebesar 47%.

Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Malik (2017) yang meneliti tentang kualitas pelayanan dan *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini seluruh variabel kualitas pelayanan dan *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Berdasarkan Dari hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang, dengan melakukan penyebaran kuisioner sebanyak 51 responden, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

5.2. Saran

Saran untuk PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang, diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan

Kualitas Pelayanan yang sudah baik dikalangan konsumen/pelanggan. Kualitas Pelayanan yang sudah baik ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap PT Avia Citra Dirgantara (Cargo) Malang dan akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Sedangkan Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait dengan pelayanan, bukti fisik, dan kepuasan pelanggan, sebaiknya melakukan penelitian dengan mengganti dan atau menambahkan dengan variabel lain sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

6. Daftar Rujukan

- Adam, Mohammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Malik, Wildan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Blitar*. Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang. Dipublikasikan.
- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015. ISSN : 1693-0827
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis, disertai contoh proposal penelitian bidang ilmu ekonomi dan manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI