BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Peneltian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Telkom merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang Infokom (Informasi dan Komunikasi). Perusahaan ini memiliki banyak produk-produk yang sangat berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi serta memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi.

Untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka PT. Telkom memerlukan sarana untuk melayani kebutuhan pelanggan atau calon pelanggan secara personal maka PT. Telokm menciptakan Plasa Telkom untuk melayani pelanggan secara langsung (face to face). Plasa Telkom adalah outlet/tempat pelayanan milik PT. Telokm yang sepenuhnya dikelola oleh PT. Telkom dan atau bekerjasama dengan mitra, disediakan untuk melayani pelanggan/calon pelanggan/pengguna jasa telekomunikasi dan atau PT. Telkom group yang ingin dilayani secara langsung (face to face) dengan berbagai kemungkinan latar belakang/penyebab, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan PT. Telkom, maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk itu sendiri dan didalamnya terdapat perluasan layanan diversifikasi dengan mitra (vendor terminal, memfasilitasi komunitas dll).

- **Visi Perusahaan**

Menjadi pelaku Infokom terkemuka di kawasan Regional

- **Misi Perusahaan**

Memberikan Layanan "*One Stop Infocom*" dengan kualitas prima dan harga kompetitif. Mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Business Partner* yang sinergi

Plasa Setiabudhi diciptakan untuk melayani customer PT. Telkom. Plasa Telkom setiabudi selain berfungsi sebagai jembatan antara PT. Telkom dengan para konsumen dan calon konsumennya dalam hal informasi layanan dan produk, juga melayani transaksi pembayaran jasa telekomunikasi secara umum seperti pembayaran speedy, wireline dan wireless (flexi).

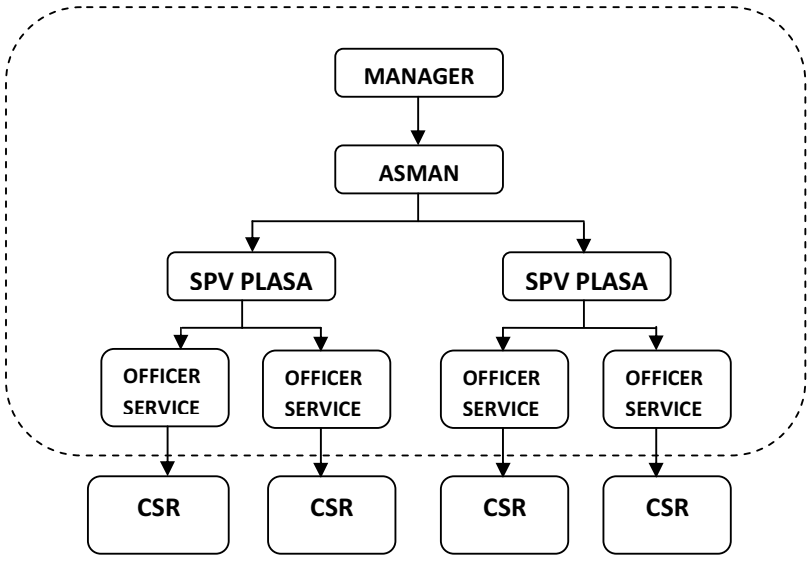
Dalam kegiatan operasinya Plasa Telkom memiliki pedoman yang harus dilakukan oleh setiap pegawai Plasa Telkom Setiabudhi yaitu :

- Berilah Pelayanan Terbaik kepada Customer
- Jadikanlah Plasa Anda Menjadi Plasa Terbaik se- nasional

Untuk menjamin agar pelayanan yang diberikan adalah pelayan yang terbaik, Plasa Setiabudhi mempersiapkan para petugas pelayanannya untuk menjadi yang terbaik dikawasan Bandung dan Divisi Regional III serta dapat bersaing dengan plasa lainnya di Indonesia.

4.1.2 Struktur Organisasi

Plasa Telkom adalah satu dari banyak plasa yang berkedudukan dibawah naungan Telkom DivRe III (Area Jawa Barat). Plasa Telkom Setiabudi dipimpin oleh seorang *Supervisor* dengan dibantu oleh *Officer Service* dan juga staff pelayanan. Plasa Telkom Setiabudi juga memiliki CSR atau *Customer Service Representative* yang berperan sebagai frontliner Plasa Telkom dan PT.Telkom dalam berhubungan dengan konsumennya. Dalam menjalankan tugasnya, *Supervisor* plasa bertanggung jawab terhadap *Assistant Manager Direct Channel Management* yang membawahi beberapa plasa lain selain plasa setiabudi.



Sumber : PT. TELKOM

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Plasa Telkom Setia Budi Bandung

4.1.3 Deskripsi Tugas

A. Manager

1. Plasa Telkom di pimpin oleh suatu posisi yaitu Manager.

2. Tugas pokok Manager Plasa adalah memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan (customer service) di Plasa Telkom dan Flexi Center.

3. Manager Plasa bertanggung jawab penuh atas penyelengaraan kegiatan di Plasa Telkom.

4. Manager Plasa di berikan kewenangan untuk membuat peraturan kerja pada Plasa Telkom dan memberikan penugasan pada karyawan.

5. Dalam menjalankan peranannya, Manager Plasa berinteraksi dengan Asman dan staf yang lainnya untuk mengetahui jalannya kegiatan di Plasa Telkom dan memastikan efektivitas strategi dan sistem pelayanan pelanggan (customer service) di Plasa Telkom dan Flexi Center.

6. Dalam melaksanakan tugasnya, Manager di bantu oleh beberapa posisi, yaitu :

   - Asisstant Manager
   - SPV Plasa
   - Officer Service
   - CSR

B. Asistant Manager

1. Tugas pokok Asistant Manager Plasa Telkom adalah :

   - Memastikan terlaksananya fungsi cutomer service yang mencakup pengelolaan *Compalin Handling, Fault Handling*, layanan sales dan PSB, serta *costumer retention*.
   - Implementasi SAR (*Sales Aquisi and Retensi*) di Plasa Telkom dan Flexi Center cross seling (penjualan silang).

2. Asistant Manager bertanggung jawab kepada Manager atas kelancaran penyelengaraan kegiatan kerja pada Plasa Telkom dan Flexi Center.

3. Asistant Manager di berikan kewenangan memberikan penugasan pada karyawan dan penugasan yang di berikan pada karyawan itu dapat di pertanggungjawabkan pada Manager Plasa Telkom.

4. Dalam menjalankan peranannya, Asistant Manager berinteraksi dengan SPV dan staf lainnya, untuk mengetahui terselenggaranya kegiatan kerja dan peraturan perusahaan yang telah di buat, dan di pertanggungjawabkan kembali kepada Manager.

5. Dalam menjalankan tugasnya, Asistant Manager di bantu oleh beberapa posisi, yaitu :

   - SPV
   - Officer Service
   - CSR

C. SPV Plasa

1. Tugas poko SPV Plasa adalah memastikan penyelengaraan seluruh kegiatan pelayanan yang terjadi di Plasa Telkom berjalan dengan lancar dalam rangka peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh transaksi administrasi maupun keuangan yang terjadi di Loket Plasa Telkom pada hari itu telah diteruskan kepada unit terkait, sehingga tidak lagi transaksi yang tersimpan di Loket Pelayanan Telkom.
2. SPV bertanggung jawab kepada Asman atas kelancaran penyelengaraan layanan yang diberikan oleh Customer Service atas kegiatan penjualan dan pemasaran jasa telekomunikasi, ternasuk mutasi, pangaduan gangguan, klaim pulsa atau pengaduan lainnya yang berkaitan dengan layanan Telkom serta penerimaan transaksi pembayaran, pembayaran restitusi dan menyediakan layanan informasi serta solusi terhadap permasalahan / klaim pelanggan yang berkaitan dengan penjualan / pemasaran dan tagihan, sehingga dapat memberikan kepastian dan kepuasan pada pelanggan.
3. SPV di berikan kewenangan antara lain :
    - Memastikan setiap petugas Plasa Telkom memberikan layanan kepada pelanggan, minimal sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
    - Memastikan seluruh transaksi layanan di Plasa Telkom telah diterusakan serta di laporkan dan tidak ada yang tertunda pengirimannya ke departement / dinas / bagian terkait.

- Memastikan terpenuhinya jaminan / garansi layanan yang di berikan oleh petugas Loket Layanan Telkom / Plasa Telkom.
- Memastikan terselesainya klaim pulsa, sesuai dengan kewenangan yang di tentukan, (penolakan maupun persetujuan).
- Memastikan pembayaran restitusi kepada pelanggan yang berhak telah dilaksanakan.
- Memastikan terkelolanya pembinaan SDM dibawah wewenangnya sesuai dengan aturan SDM yang berlaku.

4. Dalam menjalankan peranannya, SPV berinteraksi dengan :

   Internal

   - Assistant Manager Customer Care lebih bersipat *informative, consultative* dan koordinatif.
   - Assistant Manager *PC Access Operation* lebih bersipat *informative* dan koordinatif.
   - Unit Payment lebih bersipat *informative* dan koordinatif.

   Eksternal

   - Mitra kerja berhubungan dalam hal pemasangan IKR / IKG
   - Mitra Infomedia (Call Center)

5. Dalam menjalankan tugasnya, SPV di bantu oleh beberapa posisi, yaiitu :

   - Officer Service
   - CSR

D. Officer Service

1. Tugas pokok Oficer Service adalah :

    - Melakukan klarifikasi terhadap petugas Layanan Telkom yang tidak memberikan layanan sesuai standart.
    - Memeperoleh akses untuk mendapatkan informasi atas seluruh delivery Layanan Telkom.
    - Melakukan koordinasi dengan *back room* dalam rangka pemenuhan jaminan layanan.
    - Membuat keputusan penolakan atau mengabulkan pengaduan kebertan klaim tagihan sesuai dengan data data dan wewenang.
    - Mendapatkan akses untuk input proses restitusi ataupun membayarkan secara cash / tunai ataupun transfer.
    - Mengusulakn hal-hal yang berhubungan dengan pemintaan SDM di unit kerjanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

1. Officer Service bertanggung jawab kepada SPV dalam hal Customer Service Representative memberikan jaminan / garansi kepada pelanggan atas layanan yang di berikan, maka pemangku jabatan harus selalu melakukan pemantauan terhadap proses layanan yang sedang terjadi dan memberikan work order yang di perlukan kepada back room agar jaminan / garansi layanan yang sudah di berikan kepada pelanggan dapat di penuhi.

2. Officer Service di berikan kewenangan yaitu :

   - Memastikan terlaksananya fungsi Customer Service yang mencakup pengelolaan *Complain Handling, Fault Handling,* Layanan Sales dan PSB, serta Customer *Retention.*
   - Memonitoring fungsi pelayanan :

     - PC dan Perangkat Plasa

     - Evaluasi Kunjungan

     - Evaluasi VOC (Voice Of Cust)

4. Dalam menjalankan peranannya, Officer Service berinteraksi dengan :

   - Mitra kerja berhubungan dalam hal pemasangan IKR / IKG
   - Mitra Infomedia (Call Center)

5. Dalam menjalankan tugasnya, Officer Service di bantu oleh beberpa posisi, yang di antaranya adalah staf Officer Service yang lain dan di bantu oleh CSR (Customer Service Representative).

E. CSR (Customer Service Representaive)

1. Tugas Poko CSR (Customer Service Representative) adalah memastikan pemberian layanan yang berorientasi kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan / calon pelanggan yang datang langsung ke Plasa Telkom sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh perusahaan.

2. CSR (Customer Service Representative) bertanggung jawab melapor kepada Supervisor Plasa dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses pelayanan kepada Personal Customer (PC) yang datang ke Plasa Telkom dan

memastikan agar pelayanan yang di berikan sesuai dengan standart serta kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3. CSR (Customer Service Representative) di berikan kewenangan yaitu :

- Memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa Telkom mendapatkan layanan yang baik sesuai standart layanan yang ditentukan dalam Instruksi Kerja (Buku Panduan).
- Memastikan pelanggan maupun calon pelanggan yang datang ke Plasa Telkom memperoleh jaminan kepastian atas layanan yang diberikan.
- Memastikan bahwa pelanggan atau calon pelanggan memperoleh informasi yang akurat mengenai produk dak layanan Telkom sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Memastikan pelanggan mengerti dan memahami isi kontrak serta menandatangani dokumen kontrak berlangganan.
- Memastikan bahwa pembayaran restitusi kepada pelanggan telah sesuai dengan jumlah yang disetujui oleh Officer Klaim Tagihan
- Memastikan bahwa semua unag tunai yang di terima dari pelanggan adalah uang asli, masih berlaku, jumlah benar dan menyimpannya dengan baik dan aman.

3. Dalam menjalankan peranannya, CSR (Customer Service Representative) berinteraksi dengan :

- Manager
- Asisstant Manager

- SPV Plasa
- Officer Service

4. Dalam menjalankan tugasnya CSR (Customer Service Representative) di bantu oleh beberapa posisi yang di antaranya adalah Officer Service yang membantu CSR bila ada kesulitan dalam penanganan pelanggan dan di bantu oleh CSR-CSR yang lainnya, tetapi juga SPV Plasa ikut turun membantu dalam penanganan pelanggan.

4.1.4 Aktivitas Umum Perusahaan

PT. Telkom merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang Infokom (Informasi dan Komunikasi). Perusahaan ini memilki banyak produk-produk yang sangat berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi serta memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi. Untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka PT. Telkom memerlukan sarana untuk melayani kebutuhan pelanggan atau calon pelanggan secara personal maka PT. Telkom menciptakan Plasa Telkom untuk melayani pelanggan secara langsung (face to face).

Bidang usaha Plasa Telkom Setiabudhi adalah melakukan pelayanan secara personal kepada customer yang meliputi penanganan keluhan atau memperbaiki kerusakan dari produk – produk PT. Telkom, pemasangan baru untuk produk – produk PT. Telkom serta pemasangan kembali dari produk – produk PT.Telkom.

Plasa Telkom memberikan beragam produk dan disesuaikan dengan kebutuhan dari customer serta layanan untuk menambah kepuasan dan loyalitas customer terhadap produk – produk Telkom.

Berikut ini produk – produk yang berada di Plasa Telkom, antara lain:

1. Speedy.

2. TELKOM PSTN

3. Flexi (Fixed Wireless)

4. Telkom Vision

4.2 Hasil Pembahasan

4.2.1 Hasil Analisis

4.2.1.1 Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan karakteristik mengenai responden dalam penelitian ini, berikut akan di uraikan pengelompokan responden berdasarkan: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sumber informasi. Dari 100 responden yang di teliti, maka dapat di ketahui karakteristik responden yang datang ke Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarakan jenis kelamian, dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	64	64
Wanita	36	36
Total	**100**	**100**

Sumber : Data kuesioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian, dapat di ketahui bahwa sebagaian besar responden dalam hal ini pelanggan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung adalah pria yaitu sebanyak 64 orang responden (64%), sedangkan wanita 36 orang responden (36%). Dapat di katakan bahwa responden kebanyakan pria, dikarenakan pria

lebih banyak menggunakan jasa layanan internet seperti browsing, email, chatting, dan game online, dan pria lebih dominan untuk rutinitas hal tersebut.

2. Karakteristik Responden Berdasarakan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2

Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
<20 tahun	16	16
20 – 30 tahun	50	50
31 – 40 tahun	30	30
>40 tahun	4	4
Total	**100**	**100**

Sumber : Data kuesioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian, responden berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 16 orang responden (16%), antara 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 50 orang responden (50%), responden dengan usia 31 - 40 tahun sebanyak 30 orang responden (30%), responden dengan usia di atas 40 tahun sebanyak 4 orang responden (4%). Dapat disimpulkan bahwa usia antara 20 – 30 tahun lebih banyak, di karenakan usia 20 – 30 tahun lebih sering menggunakan jasa layanan internet untuk keperluan

browsing data, kirim email dengan relasi, game online dan bisnis online shop, sehingga usia 20 – 30 tahun lebih mendominasi pelanggan speedy.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3

Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Negeri	10	10
Pegawai Swasta	10	10
Wiraswasta	20	20
Pelajar / Mahasiswa	60	60
Lainnya	-	
Total	**100**	**100**

Sumber : Data kuesioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel 4.3, dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian, 10 orang responden adalah Pegawai Negeri (10%), 10 orang responden adalah Pegawai Swasta (10%), 20 orang responden adalah Wiraswasta (20%), dan 60 orang responden adalah pelajar/mahasiswa (60%). Dapat di simpulkan pelajar/mahasiswa lebih banyak, di karenakan pelajar/mahasiswa lebih sering menggunakan jasa layanan internet untuk mencari data dan tugas sekolah mereka dan orang tuanya mempasilitasi anaknya untuk menunjang sarana pendidikan.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan sumber informasi dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4

Berdasarkan sumber informasi

Pendapatan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Teman/kerabat	20	20
Surat kabar	64	64
Brosur	10	10
Lainnya	6	6
Total	**100**	**100**

Sumber : Data kuesioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian, 20 orang responden mendapatkan informasi dari teman/kerabat (20%), 64 orang responden mendapatkan informasi dari surat kabar (64%), 10 orang responden mendapatkan informasi brosur (10%), dan 6 orang responden mendapatkan informasi lainnya sebanyak (6%). Dapat disimpulkan 64 orang responden mendapatkan informasi speedy dari surat kabar, dikarenakan iklan melalui surat kabar sangat mudah untuk di kenal orang sehingga cenderung membuat orang menjadi lebih tertarik untuk mencobanya.

4.2.1.2 Tanggapan responden terhadap Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung

Tabel 4.5
Kelengkapan fasilitas peralatan penunjang speedy Plasa Telkom baik dan memadai (Modem)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	33	33.0
Setuju	46	46.0
Ragu-ragu	17	17.0
Tidak Setuju	4	4.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 46.0% dengan frekuensi sebanyak 46 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 4.0% dengan frekuensi sebanyak 4 orang. Dilihat dari tanggapan diatas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 46.0% dengan frekuensi sebanyak 46 orang terhadap kelengkapan fasilitas peralatan penunjang speedy, hal tersebut di karenakan kelengkapan fasilitas peralatan penunjang speedy (modem) yang di berikan oleh Plasa Telkom Setia Budi Bandung di rasakan baik oleh responden. Sedangkan sisanya sebesar 4.0% dengan frekuensi sebanyak 4 orang menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut di karenakan responden merasa kurang lengkap atas kelengkapan fasilitas peralatan penunjang speedy yang di berikan oleh Plasa Telkom.

Tabel 4.6
Kecepatan speedy membaca data (Loading)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19.0
Setuju	58	58.0
Ragu-ragu	19	19.0
Tidak Setuju	3	3.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan table 4.6 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 58.0% dengan frekuensi sebanyak 58 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1.0% dengan frekuensi sebanyak 1 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 58.0% dengan frekuensi 58 orang terhadap kecepatan speedy membaca data (Loading), hal tersebut di sebabkan karena speedy dalam membaca data (loading) sangat cepat, dan itu di rasakan oleh responden. Sedangkan sisanya sebesar 1.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan responden merasa speedy dalam membaca data (Loading) dirasakan oleh responden cukup lama.

Tabel 4.7
Petugas Plasa Telkom dalam melayani pelanggan selalu tepat waktu

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	6.0
Setuju	48	48.0
Ragu-ragu	26	26.0
Tidak Setuju	19	19.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 48.0% dengan frekuensi sebanyak 48 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1.0% dengan frekuensi sebanyak 1 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 48.0% dengan frekuensi 48 orang terhadap petugas Plasa Telkom dalam melayani pelanggan selalu tepat waktu, hal tersebut disebabkan karena karyawan selalu di lakukan evaluasi berkala oleh perusahaan agar kualitas pelayanan selalu terjaga. Sedangkan sisanya sebesar 1.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan responden merasa cukup lama menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

Tabel 4.8
Petugas Plasa Telkom mampu dengan baik dalam memberikan informasi mengenai produk speedy)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	30.0
Setuju	51	51.0
Ragu-ragu	16	16.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 51.0% dengan frekuensi sebanyak 51 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1.0% dengan frekuensi sebanyak 1 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 51.0% dengan frekuensi sebanyak 51 orang terhadap petugas Plasa Telkom mampu dengan baik dalam memberikan informasi mengenai produk speedy, hal tersebut di sebabkan karena untuk memberikan

informasi kepada konsumen mengenai produk speedy, karyawan Plasa PT Telkom Setia Budi telah di berikan penjelasan dan pelatihan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan produk speedy, hal ini di lakukan oleh perusahaan agar setiap karyawan bisa membantu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen khususnya mengenai produk speedy. Sedangkan sisanya sebesar 1.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan responden merasa karyawan kurang mampu memberikan informasi dengan jelas dan benar. Salah satunya informasi mengenai tarif yang dapat berubah tanpa sepengetahuan pelanggan.

Tabel 4.9
Kesediaan petugas Plasa Telkom dan karyawan lainnya membantu kesulitan yang dialami pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	40.0
Setuju	32	32.0
Ragu-ragu	23	23.0
Tidak Setuju	3	3.0
Sangat Tidak Setuju	2	2.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 40.0% dengan frekuensi sebanyak 40 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2.0% dengan frekuensi sebanyak 2 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan sangat setuju sebesar 40.0% dengan frekuensi sebanyak 40 orang terhadap kesediaan petugas dalam membantu kesulitan yang dialami pelanggan, hal tersebut disebabkan karena perusahaan selalu memberikan bimbingan pada karyawan agar senantiasa bersikap baik, sopan dan membantu setiap konsumen

yang mengalami kesulitan atau membutuhkan informasi. Sedangkan sisanya sebesar 2.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan responden merasa karyawan belum bisa membantu mengatasi masalah yang di alami oleh pelanggan.

Tabel 4.10
Pelayanan petugas Plasa Telkom cepat dan akurat

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18.0
Setuju	42	42.0
Ragu-ragu	28	28.0
Tidak Setuju	12	12.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 42.0% dengan frekuensi sebanyak 42 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju sebesar 12.0% dengan frekuensi sebanyak 12 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 42.0% dengan frekuensi sebanyak 42 orang terhadap pelayanan petugas Plasa Telkom cepat dan akurat, hal tersebut di sebabkan karena karyawan selalu melayani pelanggan secara cepat dan akurat. Sedangkan sisanya sebesar 12.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut di karenakan responden merasa pelayanan kurang cepat dan akurat.

Tabel 4.11
Pengetahuan petugas Plasa Telkom dalam hal pelayanan tidak diragukan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	31.0
Setuju	48	48.0
Ragu-ragu	18	18.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 48.0% dengan frekuensi sebanyak 48 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1.0% dengan frekuensi sebanyak 1 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 48.0% dengan frekuensi sebanyak 48 orang terhadap pengetahuan petugas Plasa Telkom dalam hal pelayanan tidak diragukan, hal tersebut disebabkan karena karyawan diberikan pelatihan-pelatihan agar memiliki banyak pengetahuan khususnya mengenai produk speedy. Sedangkan sisanya sebesar 1.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan masih ada karyawan yang tidak bisa menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk speedy.

Tabel 4.12
Kesabaran petugas Plasa Telkom dan karyawan lainnya dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	31.0
Setuju	40	40.0
Ragu-ragu	27	27.0
Tidak Setuju	1	1.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 40.0% dengan frekuensi sebanyak 40 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 1.0% dengan frekuensi sebanyak 1 orang. Dilihat dari tanggapan di atas tenyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 40.0% dengan frekuensi sebanyak 40 orang terhadap kesabaran petugas Plasa Telkom dan karyawan lainnya dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, hal tersebut disebabkan perusahaan mendidik setiap karyawannya untuk senan tiasa sabar dalam melayani setiap keluhan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 1.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut di karenakan responden merasa karyawan belum sabar dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.13
Petugas Plasa Telkom dan karyawan lainnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	17.0
Setuju	35	35.0
Ragu-ragu	44	44.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	2	2.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan ragu-ragu sebesar 44.0% dengan frekeunsi sebanyak 44 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 2.0% dengan frekuensi sebanyak 2 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan ragu-ragu sebesar 44.0% dengan frekuensi 44 orang terhadap petugas Plasa Telkom memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, hal

tersebut disebabkan karena Kepedulian Plasa PT. Telkom Setia Budi pada para pelanggannya di wujudkan dalam bentuk perhatian pada masalah yang dihadapi dan yang di keluhkan oleh pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 2.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut di karenakan responden merasa karyawan memahami kebutuhan pelanggan masih di bawah harapan.

Tabel 4.14
Kemudahan petugas Plasa Telkom dan karyawan lainnya untuk di hubungi oleh pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	9.0
Setuju	49	49.0
Ragu-ragu	33	33.0
Tidak Setuju	7	7.0
Sangat Tidak Setuju	2	2.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 49.0% dengan frekuensi sebanyak 49 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2.0% dengan frekuensi sebanyak 2 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 49.0% dengan frekuensi sebanyak 49 orang terhadap kemudahan petugas untuk di hubungi oleh pelanggan, hal tersebut disebabkan karena perusahaan menyedikan layanan pelanggan atau operator speedy sehingga memudahkan pelanggan untuk berinteraksi dengan karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 2.0% ternyata responden menyatakan sangat tidak setuju, hal tersebut dikarenakan responden merasa sulit berinteraksi dengan karyawan, yang salah satunya jika pelanggan menghubungi karyawan melalui pesawat telepon, selalu tidak ada yang menjawab.

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Jasa, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.15
Akumulasi jawaban Responden tentang Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung

Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban dan Frekuensinya					Skor Total
	5	4	3	2	1	
1	33	46	17	4	0	408
2	19	58	19	3	1	391
3	6	48	26	19	1	339
4	30	51	16	2	1	407
5	40	32	23	3	2	405
6	18	42	28	12	0	366
7	31	48	18	2	1	406
8	31	40	27	1	1	399
9	17	35	44	2	2	363
10	9	49	33	7	2	356
Jumlah Skor Total						**3840**
Kriteria						**Baik**

Untuk mengkatagorikan penilain responden tentang Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung, maka penulis membuat pengkatagorian dalam garis interval sebagai berikut:

Jarak interval untuk 10 pernyataan dengan 100 orang responden

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 1 x 10 x 100

= 1000

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 5 x 10 x 100

= 5000

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum

= 5000 – 1000

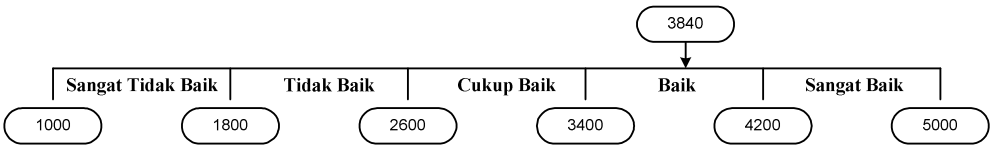
= 4000

Jarak Interval = Interval : Jenjang (5)

= 4000 : 5

= 800

Dengan jarak interval sebesar 800 pada masing-masing kategori, maka dapat digambarkan pembagian skor tanggapan responden tentang Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung dalam bentuk garis kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2
Garis Kontinum Kualitas Jasa

Berdasarkan gambar 4.2, jumlah skor tanggapan responden tentang Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung diperoleh skor sebesar 3840, dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang

Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung adalah baik.

4.2.1.3 Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung

Tabel 4.16
Menurut anda pelayanan petugas telah sesuai dengan yang anda inginkan (Cepat tanggap)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	18	18.0
Setuju	57	57.0
Ragu-ragu	23	23.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 57.0% dengan frekeunsi sebanyak 57 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju sebesar 2.0% dengan frekuensi sebanyak 2 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 57.0% dengan frekuensi sebanyak 57 orang terhadap pelayanan petugas telah sesuai dengan yang anda inginkan, hal tersebut disebabkan karena selalu dilakukan evaluasi berkala oleh perusahaan agar kualitas pelayanan selalu terjaga. Sedangkan sisanya sebesar 2.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan kurang baik.

Tabel 4.17
Menurut anda kinerja petugas dalam melayani pelanggan sangat baik

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	23	23.0
Setuju	54	54.0
Ragu-ragu	21	21.0
Tidak Setuju	2	2.0
Sangat Tidak Setuju	0	0.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 54.0% dengan frekuensi sebanyak 54 orang . Dan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju sebesar 2.0% dengan frekuensi sebanyak 2 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 54.0% dengan frekuensi sebesar 54 orang terhadap kinerja petugas dalam melayani pelanggan, hal tersebut disebabkan karena para karyawan berusaha bersikap seramah mungkin dalam menyapa dan melayani konsumen dengan penuh senyum. Sedangkan sisanya sebesar 2.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut dikarenakan responden merasa kinerja karyawan masih di bawah harapan dan tidak ramah dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.18
Menurut Menurut anda aduan yang dikeluhkan dari konsumen mudah diterima oleh petugas

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13.0
Setuju	28	28.0
Ragu-ragu	42	42.0
Tidak Setuju	12	12.0
Sangat Tidak Setuju	5	5.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan ragu-ragu sebesar 42.0% dengan frekuensi sebanyak 42 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju sebesar 5.0% dengan frekuensi sebanyak 5 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan ragu-ragu sebesar 42.0% dengan frekuensi sebanyak 42 orang terhadap aduan yang dikeluhkan dari konsumen mudah di terima oleh petugas, hal tersebut disebabkan karena responden merasa setiap keluhan mudah di terima oleh petugas dengan baik. Sedangkan sisanya sebesar 5.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut dikarenakan responden merasa setiap keluhan yang mereka keluhkan sukar untuk di terima dengan baik oleh petugas.

Tabel 4.19
Menurut anda penanganan keluhan yang di berikan oleh petugas sesuai dengan yang di janjikan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	8.0
Setuju	39	39.0
Ragu-ragu	25	25.0
Tidak Setuju	22	22.0
Sangat Tidak Setuju	6	6.0
Total	**100**	**100**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 39.0% dengan frekuansi sebanyak 39 orang. Dan yang paling sedikit menyatakan tidak setuju sebesar 6.0% dengan frekuensi sebanyak 6 orang. Dilihat dari tanggapan di atas ternyata responden menyatakan kesetujuannya sebesar 39.0% dengan frekuensi sebanyak 39 orang terhadap penanganan keluhan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang dijanjikan, hal tersebut dikarenakan petugas selalu cepat tanggap merespon setiap keluhan

yang di alami pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 6.0% ternyata responden menyatakan ketidaksetujuannya, hal tersebut dikarenakan responden merasa kayawan sangat lama dalam setiap merespon keluhan yang di alami pelanggan dan tidak sesuai dengan apa yang di janjikan sebelumnya.

Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pelanggan, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.20
Akumulasi jawaban Responden tentang Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung

Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban dan Frekuensinya					Skor Total
	5	4	3	2	1	
1	18	57	23	2	0	391
2	23	54	21	2	0	398
3	13	28	42	12	5	332
4	8	39	25	22	6	321
Jumlah Skor Total						**1442**
Kriteria						**Baik**

Untuk mengkatagorikan penilain responden tentang Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung, maka penulis membuat pengkatagorian dalam garis interval sebagai berikut:

Jarak interval untuk 4 pernyataan dengan 100 orang responden

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 1 x 4 x 100

= 400

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 5 x 4 x 100

= 2000

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum

= 2000 – 400

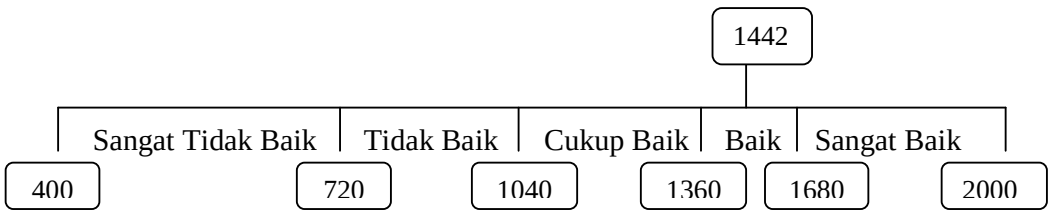
= 1600

Jarak Interval = Interval : Jenjang (5)

= 1600 : 5

= 320

Dengan jarak interval sebesar 320 pada masing-masing kategori, maka dapat digambarkan pembagian skor tanggapan responden tentang Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung dalam bentuk garis kontinum



Gambar 4.3

Garis Kontinium Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan gambar 4.3, jumlah skor tanggapan responden tentang Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung diperoleh skor sebesar 1442, dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung adalah baik.

4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan

4.2.2.1 Analisis Regresi

Penggunaan analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk membuat model matematis dari pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga dari model tersebut diketahui besarnya perubahan pada Kepuasan Pelanggan jika dilaksanakan Kualitas Jasa, dilakukan perhitungan seperti yang dikemukakan oleh Sugiono (2006:204) sebagai berikut:

Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dengan:

$$a = \frac{\left(\sum Y_i\right)\left(\sum X_i^{\,2}\right) - \left(\sum X_i\right)\left(\sum X_i Y_i\right)}{n\sum X_i^{\,2} - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{n\sum X_i^{\,2} - \left(\sum X_i\right)^2}$$

Dengan menggunakan rumus diatas maka perhitungan dapat dilakukan dengan menggunakan tabel bantu seperti di bawah ini:

Tabel 4.21
Tabel Bantu Perhitungan Koefisien Regresi

No	Skor Total				
	X	Y	x2	y2	xy
1	42.889	18.159	1839.49	329.75	778.83
2	33.509	8.196	1122.87	67.17	274.64
3	35.883	12.419	1287.57	154.24	445.64
4	33.910	8.265	1149.90	68.32	280.28
5	32.508	13.375	1056.75	178.89	434.79
6	37.879	15.619	1434.80	243.97	591.64
7	17.513	8.265	306.70	68.32	144.75
8	38.064	12.419	1448.86	154.24	472.72
9	36.903	15.478	1361.87	239.58	571.20
10	30.522	8.265	931.61	68.32	252.28
11	39.326	15.253	1546.53	232.66	599.84
12	32.341	12.854	1045.96	165.22	415.70
13	40.768	13.303	1662.04	176.97	542.33
14	34.120	8.195	1164.20	67.16	279.61
15	34.674	12.419	1202.25	154.24	430.62
16	33.441	15.579	1118.31	242.70	520.98
17	33.854	12.110	1146.09	146.65	409.96
18	34.939	13.360	1220.70	178.50	466.79
19	34.945	13.303	1221.18	176.97	464.87
20	34.856	15.253	1214.95	232.66	531.67
21	38.116	15.619	1452.84	243.97	595.35
22	33.177	13.303	1100.69	176.97	441.34
23	33.614	11.675	1129.89	136.31	392.45
24	26.341	8.265	693.83	68.32	217.72
25	38.165	12.631	1456.56	159.55	482.07
26	35.501	12.995	1260.30	168.87	461.34
27	30.023	8.195	901.40	67.16	246.04
28	33.508	8.196	1122.80	67.17	274.63
29	17.745	7.452	314.87	55.53	132.23
30	27.148	13.303	737.03	176.97	361.15
31	33.744	8.265	1138.68	68.32	278.91
32	34.855	12.160	1214.85	147.86	423.82
33	18.012	8.265	324.43	68.32	148.88
34	33.802	13.739	1142.58	188.77	464.42
35	36.907	13.303	1362.10	176.97	490.96
36	34.681	13.043	1202.77	170.13	452.36

37	35.946	13.780	1292.13	189.88	495.33
38	33.154	12.419	1099.20	154.24	411.75
39	33.982	11.675	1154.78	136.31	396.75
40	36.148	10.407	1306.71	108.31	376.20
41	19.673	8.195	387.04	67.16	161.22
42	35.837	11.727	1284.32	137.53	420.27
43	33.349	13.448	1112.16	180.85	448.48
44	35.064	13.739	1229.50	188.77	481.76
45	38.582	17.833	1488.60	318.03	688.05
46	37.305	12.035	1391.66	144.83	448.95
47	17.486	4.813	305.77	23.17	84.17
48	32.656	14.695	1066.41	215.95	479.89
49	30.676	15.843	941.02	250.99	485.99
50	34.842	16.573	1213.96	274.68	577.45
51	39.252	13.739	1540.75	188.77	539.30
52	36.182	12.110	1309.16	146.65	438.16
53	36.225	14.259	1312.25	203.31	516.52
54	36.368	13.737	1322.62	188.71	499.59
55	35.883	11.675	1287.61	136.31	418.95
56	20.619	4.997	425.14	24.97	103.03
57	39.312	11.675	1545.45	136.31	458.98
58	37.627	8.265	1415.78	68.32	311.00
59	34.781	16.798	1209.69	282.19	584.26
60	35.366	12.087	1250.78	146.11	427.49
61	36.890	12.419	1360.84	154.24	458.14
62	34.475	13.355	1188.54	178.35	460.41
63	36.276	13.043	1315.97	170.13	473.17
64	36.046	16.573	1299.32	274.68	597.41
65	36.126	11.151	1305.10	124.34	402.84
66	37.417	12.087	1400.00	146.11	452.27
67	34.946	16.573	1221.23	274.68	579.18
68	37.937	14.736	1439.18	217.14	559.02
69	39.137	16.473	1531.70	271.35	644.69
70	36.016	15.253	1297.13	232.66	549.35
71	31.417	13.427	987.00	180.29	421.83
72	32.894	14.370	1082.05	206.48	472.68
73	36.111	13.739	1304.00	188.77	496.14
74	36.256	14.259	1314.52	203.31	516.97
75	30.824	15.478	950.14	239.58	477.11
76	38.339	13.375	1469.88	178.89	512.79
77	37.879	16.839	1434.80	283.55	637.84

78	34.191	14.259	1169.03	203.31	487.52
79	31.218	14.623	974.57	213.83	456.50
80	36.161	15.253	1307.58	232.66	551.56
81	39.283	14.259	1543.14	203.31	560.13
82	34.044	13.355	1158.96	178.35	454.64
83	37.550	16.940	1409.99	286.95	636.08
84	39.294	14.259	1544.05	203.31	560.29
85	39.446	14.663	1556.01	215.02	578.42
86	33.133	12.419	1097.82	154.24	411.49
87	35.753	11.675	1278.29	136.31	417.43
88	40.697	16.614	1656.24	276.02	676.13
89	34.843	14.623	1214.05	213.83	509.51
90	34.174	14.663	1167.86	215.02	501.11
91	41.597	16.573	1730.32	274.68	689.40
92	34.684	11.416	1202.95	130.32	395.94
93	30.834	12.419	950.74	154.24	382.93
94	41.861	14.946	1752.36	223.38	625.65
95	33.849	8.195	1145.73	67.16	277.39
96	35.943	13.303	1291.92	176.97	478.15
97	30.308	14.259	918.60	203.31	432.16
98	33.848	11.675	1145.72	136.31	395.19
99	38.778	13.427	1503.73	180.29	520.67
100	36.038	12.990	1298.72	168.75	468.15
Jumlah	3,441.01	1,288.99	120850.49	17372.13	45204.70

Sumber : Data kuesioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$
\begin{aligned}
n &= 100 \\
\Sigma X &= 3441{,}01 \\
\Sigma Y &= 1288{,}99 \\
\Sigma X^2 &= 120850{,}49 \\
\Sigma Y^2 &= 17372{,}13 \\
\Sigma XY &= 45204{,}70
\end{aligned}
$$

Maka untuk menentukan nilai a dan b adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{\left(\sum Y_i\right)\left(\sum X_i{}^2\right) - \left(\sum X_i\right)\left(\sum X_i Y_i\right)}{n\sum X_i{}^2 - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$a = \frac{(1288,99)(120850,49) \; - \; (3441,01)(45204,70)}{100(120850,49) \; - \; (3441,01)^2}$$

$$a = 0,921$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{n\sum X_i{}^2 - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$b = \frac{100(45204,70) - (3441,01)(1288,99)}{100(120850,49) - (3441,01)^2}$$

$$b = 0,348$$

Sehingga diperoleh model regresi sebagai berikut:

Y = 0,921 + 0,348 X

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika X bernilai 0, maka Y bernilai 0,921. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa pada setiap kenaikan nilai X sebesar 1 unit, maka Y akan meningkat sebesar 0,348 unit.

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunkan software *SPSS 13.0 for window*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,921	1,526		,604	,547
	X	,348	,044	,625	7,926	,000

a. Dependent Variable: Y

4.2.2.2 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan maka dapat hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{\sqrt{\left\{n\sum X_i^{\,2} - \left(\sum X_i\right)^2\right\}\left\{n\sum Y_i^2 - \left(\sum Y_i\right)^2\right\}}}$$

Berdasarkan tabel 4.33 dapat disimpulkan sebagai berikut:

n	=	100
Σ X	=	3441,01
Σ Y	=	1288,99
Σ X^2	=	120850,49
Σ Y^2	=	17372,13
Σ XY	=	45204,70

Maka untuk menentukan nilai r adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^{\,2} - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^{\,2} - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(100\times 45204{,}70) - (3441{,}01)(1288{,}99)}{\sqrt{\left\{(100\times 120850{,}49) - (3441{,}01)^2\right\}\left\{(100\times 17372{,}13) - (1288{,}99)^2\right\}}}$$

$$r_{xy} = 0{,}625$$

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunkan software *SPSS 13.0 for window*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

		Y
X	Pearson Correlation	,625
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Berdasarkan pedoman koefisien korelasi yang dikemukakan Sugiono (2004;183), nilai koefisien korelasi sebesar 0,652 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan. Artinya peningkatan nilai variabel X diiringi pula oleh peningkatan nilai variabel Y.

4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi dipergunakan untuk melihat besarnya kontribusi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam bentuk persen (%). Analisis ini dihitung dengan menggunkan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = koefisien determinasi
R = koefisien korelasi

Sehingga:

KD = $0{,}625^2$ x 100%
= 0,391 x 100%
= 39,1%

Kesimpulan:

Dari analisis di atas diperoleh nilai KD = 0,391 (39,1%). Hal ini memberikan arti bahwa variabel X memberikan pengaruh yang cukup kuat sebesar 39,1% terhadap variabel Y, dan sisanya sebesar 60,9% adalah pengaruh dari faktor-faktor lain yang diabaikan penulis dalam penelitian.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh dari variabel Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan maka dilakukan pengujian dengan menggunakan perumusan uji t sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Kualitas Jasa tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H_1 : Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

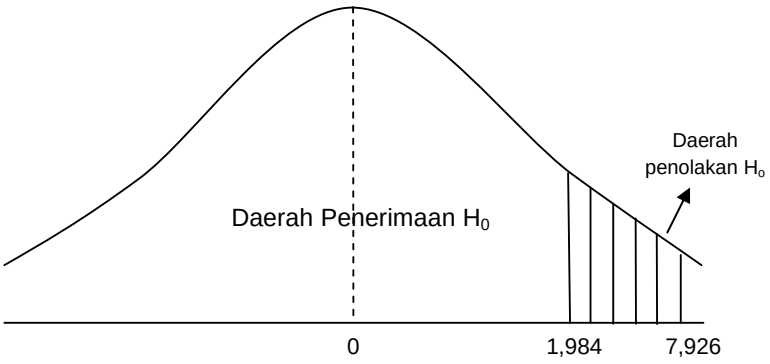
$\alpha = 0{,}05$

Dengan mengacu pada tingkat signifikansi 5% secara dua arah, maka hasil perhitungan pengujian hipotesi dapat dilihat di bawah ini.

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = 0{,}625\sqrt{\frac{100-2}{1-(0{,}625)^2}}$$

$$t_{hitung} = 7{,}926$$



Gambar 4.4
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

Dengan db = n-2 = 100-2 = 98 dan α = 0,05 untuk pengujian dua sisi, diperoleh nilai t pada tabel distribusi t adalah 2,009.

Dengan demikian t_{hitung} > dari t_{tabel} (7,926 > 1,984) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Dimensi Kualitas Jasa Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.