

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. IKA UTAMA TRANSFER EXPRESS MEDAN

## ABSTRAK

●leh : Sutikno (NIM : 05.832.0079)

Kualitas pelayanan dan jaminan yang mampu memuaskan pelanggan memungkinkan bagi perusahaan mengalami peningkatan jumlah konsumennya, serta mampu menarik konsumen yang lain untuk bergabung pada perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ini mampu menjadikan para nasabahnya setia (loyal) untuk beberapa waktu yang lama, melihat kondisi yang demikian tersebut menjadikan penulis berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan jaminan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen menjadi puas. Dengan demikian masalah yang dapat dirumuskan adalah apakah kualitas pelayanan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ika Utama Transfer Express Medan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan jaminan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ika Utama Transfer Express Medan, sedangkan manfaat yang ingin dicapai untuk penelitian ini adalah sebagai masukan bagi perusahaan agar dapat memberikan perbaikan kualitas pelayanan dan jaminan yang diberikan kepada konsumen. Teknik analisa digunakan dengan analisa statistik yang terlebih dahulu data yang diperoleh dengan cara penyebaran angket (data kualitatif) dikwantitatifkan dengan menggunakan skala Likert.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda secara simultan diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan yang berarti hipotesis diterima.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai sebesar menunjukkan nilai 0,651 artinya variabel penjelas kualitas pelayanan dan jaminan ( $X_1$  dan  $X_2$ ) hanya mampu memberikan penjelasan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sedangkan sisanya 34,9% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti letak dan sarana usaha.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan  $Y = 29,253 + 0,126X_1 + 0,189X_2$ . konstanta sebesar 29.253 menyatakan jika tidak ada variabel kualitas pelayanan dan jaminan maka koefisien variabel kepuasan pelanggan tetap sebesar 29.253. Diperoleh nilai  $F_{hitung} = 118,53 >$  dari  $F_{tabel} = 4,04$  dan berdasarkan hipotesis maka  $H_0$  diterima  $H_0$  tertolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian maka hipotesis diterima.