

PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK

Oleh:

Muhammad Anas
Sumarzen Maruzki

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya
Jl.Perak Barat.No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, JawaTimur 60177
Email : muhammad99anas99@gmail.com
sumarzenmarzuki58@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pengaruh Faktor Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agensi di Cabang Gresik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode semua pelanggan sebanyak 52 responden. Yang digunakan responden adalah pelanggan pengguna jasa PT. IDT Trans Agency. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Hasil dari data penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, multikoloniaritas dan autokolerasi. Untuk uji hipotesis variabel prosedur kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $4,457 > t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Untuk SDM tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $1,257 < t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,215 > 0,05$. Untuk harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $2,118 > t$ -tabel $2,010$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Untuk Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $3,545 > t$ -tabel $2,011$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Sedangkan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung $1,652 < 2,011$ dengan nilai signifikansi $0,105 > 0,05$. Kemudian prosedur kerja, SDM, harga dan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. IDT Trans Agency Cabang Gresik, hal ini dibuktikan nilai f-hitung $15,014$ melebihi skor F tabel yang sejumlah $2,56$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci : Prosedur Kerja, harga, waktu, kepuasan pelanggan , SDM

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Semakin maraknya zaman teknologi membuat semakin berkembang pula usaha-usaha baru yang bermunculan seperti usaha *marketplace*, jasa pengurusan dokumen serta banyak lagi usaha-usaha lainnya. Karena dengan adanya teknologi yang berkembang manusia juga mencari berbagai macam celah yang dimana bisa menjadi usaha baru. Seperti halnya usaha agen kapal, kalau zaman dulu agen kapal mengurus perijinan kapal dengan cara manual karena dulu tidak ada sistem atau prosedur yang sistematis di pelabuhan sehingga usaha agen kapal kurang diminati. Hingga terciptanya prosedur kerja pelabuhan menggunakan sistem *online* (*inaport.net*) yang saling berhubungan di bagian birokrasi pengurusan kapal di Indonesia, yang mengharuskan para agen kapal bisa mengoperasikan pekerjaan menggunakan sistem aplikasi *online*.

Usaha agen kapal memiliki tujuan untuk memperlancar atau mempersiapkan kebutuhan dari pemilik kapal di pelabuhan mulai dari pengurusan dokumen keberangkatan dan sandar hingga menyiapkan kebutuhan kapal lainnya. Rata-rata kapal yang membutuhkan agen kapal adalah pemilik kapal yang mengangkut barang-barang seperti kapal kargo atau kapal kontainer. Dengan

adanya agen kapal pemilik kapal bisa lebih fokus dalam menjalankan usaha utamanya dalam hal pengiriman barang atau kargo. Dan dengan adanya usaha agen kapal juga membuka lapangan kerja baru sehingga meningkatkan taraf ekonomi masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi juga berpengaruh pada usaha keagenan kapal, seperti komunikasi menjadi cepat, penyampaian informasi bisa lebih jelas dan cepat dan lain-lain. Teknologi bisa berpengaruh baik ataupun bisa juga berpengaruh buruk untuk masyarakat tentunya bagi perusahaan. Oleh sebab itu, masyarakat wajib dapat menggunakan teknologi dengan sebaik-baiknya serta harus dimengerti supaya teknologi tidak menjadi sumber masalah yang merusak kehidupan masyarakat. Berlandaskan dari penjabaran yang sudah penulis sebutkan, penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan PT. IDT Trans Agency dan membuat judul riset, yaitu “PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGANDI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK“.

Pada riset ini, peneliti membagi Faktor Internal menjadi empat variabel, yakni Prosedur Kerja (*Standard Operating Procedure*), SDM (Sumber Daya Manusia), Harga dan Waktu. Sehingga dapat disimpulkan untuk Variabel “X” (Variabel Independen / Variabel Bebas) yaitu Prosedur Kerja (*Standard Operating Procedure*), SDM (Sumber Daya Manusia), Harga dan Waktu. Sedangkan untuk Variabel “Y” (Variabel Dependen / Variabel Terikat) yakni Kepuasan Pelanggan. Sehingga nantinya, riset ini memiliki 5 (Lima) Variabel yang dijadikan bahan untuk penelitian.

Rumusan Masalah

Dengan berlandaskan dari latar belakang yang sudah diuraikan peneliti mengenai usaha jasa keagenan kapal, maka dalam penelitian ini peneliti bisa merumuskan masalah menjadi 5 (Lima) pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Prosedur Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
2. Apakah SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
4. Apakah Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?;
5. Apakah Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan?.

Batasan Masalah

Guna menjauhi pembahasan yang akan meluas serta menjadikan pembahasan tersebut menjadi teratur, peneliti memerlukan pembatas atas permasalahan pada penulisan riset. Permasalahan yang disampaikan peneliti hanya terbatas berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan, sehingga batasan atas permasalahan pada riset ini berfokus pada:

1. Pengaruh dari Prosedur Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan;
2. Pengaruh dari SDM terhadap Kepuasan Pelanggan;
3. Pengaruh dari Harga terhadap Kepuasan Pelanggan;
4. Pengaruh dari Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan;
5. Menggunakan empat Variabel Bebas yaitu Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu serta menggunakan Variabel Terikat yaitu Kepuasan Pelanggan.

Tujuan Penelitian

Dalam riset tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai. Dari penjabaran latar belakang beserta rumusan masalah yang sudah peneliti jelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan yang hendak dicapai, yakni:

1. Untuk mendapati pengaruh Prosedur Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan;
2. Untuk mendapati pengaruh SDM terhadap Kepuasan Pelanggan;
3. Untuk mendapati pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan;
4. Untuk mendapati pengaruh Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan;
5. Untuk mendapatipengaruh Prosedur Kerja, SDM, Hargadan Waktu secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

Manfaat Penelitian

Dalam riset ini, peneliti mengharapkan penelitian yang telah dilakukan agar bisa bermanfaat kepada beberapa pihak yang berkaitan pada riset ini. Dengan demikian, peneliti menjabarkan manfaatnya sebagaimana berikut ini:

1. Bagi Perusahaan

Hasil riset ini diinginkan bisa dijadikan sebagai rujukan guna memantau pengaruh dari Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dari konsumen perusahaan, agar perusahaan bisa memperbaiki kekurangan serta merubah apa yang mungkin dianggap kurang baik bagi konsumen. Sehingga akan menambah daya tarik bagi para konsumen atau pengguna jasa, sehingga meningkatkan laba perusahaan dan akan menjadikan perusahaan menjadi maju serta semakin berkembang,

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi perihal Kecepatan Pengiriman dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan kampus sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam orang-orang yang ada di dalam lingkungan kampus,

3. Bagi Peneliti

Riset ini diharapkan menjadi sarana guna memperbanyak wawasan serta ilmu pengetahuan untuk peneliti mengenai bagaimana pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya dan penelitian ini juga sebagai dasar pengambilan solusi atas sejumlah permasalahan yang sesuai pada penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Prosedur Kerja

Prosedur memiliki arti sekumpulan dari kaidah yang mempunyai sebuah kegiatan. Menurut KBBI, kata “prosedur” memiliki arti tahap aktivitas guna merampungkan suatu kegiatan. Bukan hanya itu, prosedur juga berarti sebagai teknik tahapan demi tahapan dengan pasti pada penyelesaian sebuah permasalahan. Wijana (2002 : 27) mengutarakan bahwasannya prosedur ialah serangkaian tahapan maupun kegiatan yang saling bersangkutan secara fundamental yang diikuti oleh pendekatan fungsional. Dengan demikian, prosedur ialah penjabaran dari sejumlah tahapan dari sebuah sistem serta serangkaian aktivitas yang saling bersangkutan guna menggapai tujuan yang telah ditentukan.

Berlandaskan penjabaran diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya SOP ataupun Standar Operasional Prosedur, yakni:

1. Sebuah standar ataupun tolak ukur secara tulisan yang dipakai guna menggerakkan dan mendorong kelompok guna menggapai tujuan dari perusahaan.
2. Tata cara maupun langkah yang diformalkan serta yang wajib dilewati guna merampungkan proses kerja yang telah ditentukan.

Sumber Daya Manusia

Pada sebuah perusahaan, hal yang sangat krusial yang wajib diketahui ialah sumber daya manusia. SDM ini dijadikan selaku pendukung inti dari proses pencapaian tujuan perusahaan. SDM ini berwujud individu manusia yang bekerja di suatu perusahaan. Individu ini selaku penggerak guna menggapai tujuan dari perusahaan tersebut. Berikut penjelasan mengenai sumber daya manusia berdasarkan pandangan dari Sedarmayanti (2013). Menurutnya, SDM ialah karyawan ataupun tenaga kerja di sebuah perusahaan yang memiliki peran krusial pada pencapaian kesuksesan. Matindas (2010) menuturkan bahwasannya kualitas SDM ialah keandalan setiap karyawan baik itu pada perampungan pekerjaan, pengembangan pribadinya dan pendorongan atas pengembangan diri rekan kerjanya.

Harga

Kotler(2005) dalam Fardiani (2013), harga adalah total uanh yang perlu dibayarkan konsumen atas produk yang dibeli. Harga sebagai beberapa uang yang ditagihkan dari sebuah barang maupun layanan, dan total dari nilai yang digantikan kepada konsumen guna mendapatkan manfaat dari mengonsumsi produk, Lane (2008) dalam Tarigan (2018). Dalam dunia usaha, harga ialah faktor yang krusial pada keberhasilan kegiatan dari perusahaan. Harga bisa menjadi dasar atau pokok dari adanya suatu kegiatan jual beli. Dengan harga barang atau jasa yang dijual bisa mendapatkan nilai yang sepadan dengan produk. Dan dengan diterapkannya harga perusahaan juga berharap agar bisa mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya agar perusahaan bisa melakukan banyak hal tentunya untuk kepentingan kemajuan dari perusahaan.

Waktu

Arini T.Soemohadi widjojo (2018:89) menyampaikan pendapatnya bahwasannya ketepatan waktu dalam pengiriman ialah saat pesanan telah terkirim dengan utuh serta sesuai dengan tanggal yang telah disetujui kedua pihak yakni diantara toko dengan pelanggan maupun sampai di tangan pelanggan sebelum tanggal yang telah disetujui tersebut. Baridwan (1997) juga menyampaikan pendapatnya, yaitu tepat waktu ialah informasi wajib tersampaikan secepat mungkin supaya bisa dipakai sebagai alas pada pengambilan sejumlah keputusan perekonomian dan guna menjauhi tertundanya pengambilan keputusan. Dengan kata lain waktu adalah sebuah alat untuk mengukur seberapa lama suatu kegiatan yang sedang berlangsung hingga selesai.

Kepuasan Pelanggan

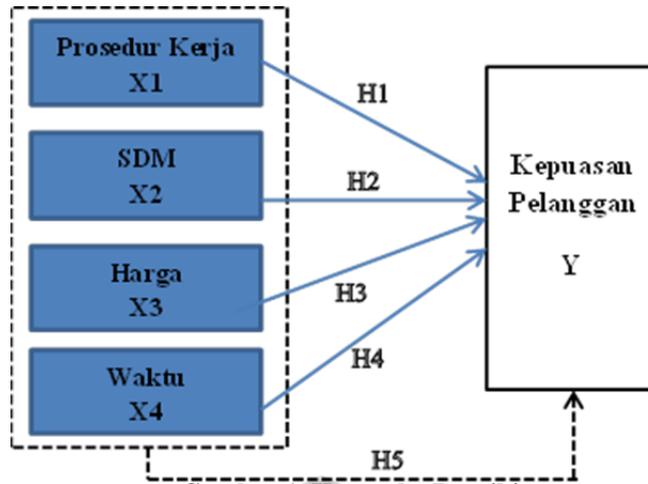
Kepuasan pelanggan ialah inti dalam mempertahankan konsumen. Sudah semestinya perusahaan disaat sekarang ini memandang kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Basu Swastha (2008) menjelaskan bahwasannya kepuasan merupakan sebuah perilaku yang diputuskan dengan berlandaskan dari pengalaman yang diperoleh. Kepuasan ialah pemberian nilai terkait dengan keunikan dari sebuah produk maupun jasa. Kepuasan juga bisa diartika, bahwa produk yang tersedia dapat menyediakan derajat kesenangan pada pelanggan yang bersangkutan dengan pencukupan keperluan konsumsi pelanggan. Kepuasan konsumen bisa diwujudkan dari kualitas, pelayanan serta suatu nilai. Kiat untuk menghasilkan kesetiaan konsumen ialah dengan membagikan nilai konsumen yang besar. Adapun konsep dari kepuasan pelanggan ialah perasaan puas yang timbul dari konsumen setelah memakai produk yang dibeli, produk yang berupa jasa atau barang. Yang dimana produk yang dibeli telah tepat dengan keperluan pelanggan, bahkan bisa melebihi apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Adapun faktor yang sering dipakai pada pengevaluasian kepuasan diantaranya adalah sebagaimana berikut ini:

1. Kinerja (*performance*), yakni karakteristik operasi pokok dari produk inti (*coreproduct*) yang dibeli, seperti kecepatan, konsumen bahan bakar, total pelanggan yang bisa diangkut, kelancaran serta kenyamanan didalam mengemudi, dan lainnya;
2. Ciri-ciri keistimewaan tambah (*features*), yakni karakteristik pelengkap;
3. Keandalan (*reliability*), yakni peluang rendah hendak mengalami kegagalan saat digunakan;
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yakni seberapa jauh karakteristik desain serta operasi mencukupi beberapa standar yang sudah diputuskan;
5. Daya tahan (*durability*) bersangkutan dengan selama apa produk bisa terus dipakai. Dimensi ini meliputi usia teknik ataupun usia ekonomis pemakaian;
6. *Serviceability*, mencakup kompetensi, kemudahan dalam perbaikan, kecepatan, dan penanganan atas keluhan yang dapat memberikan kepuasan. Layanan yang disampaikan bukan hanya sebatas dari sebelum penjualan saja, namun layanan juga disampaikan disaat proses penjualan sampai dengan setelah penjualan. Hal ini meliputi pelayanan perbaikan serta ketersediaan atas komponen-komponen yang diperlukan;
7. Estetika, yakni daya tarik dari sebuah produk bagi panca indera, seperti wujud secara fisik yang dapat menarik perhatian, model ataupun desain, warna, dan lainnya;

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yakni reputasi dan citra dari sebuah produk beserta tanggungjawab dari perusahaan kepadanya.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber data : Diolah Sendiri

Keterangan :

- X₁ : Prosedur Kerja
- X₂ : SDM
- X₃ : Harga
- X₄ : Waktu
- Y : Kepuasan Pelanggan
- : Parsial
- - - - -→ : Simultan

1. Hubungan Prosedur Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam usaha semua bidang usaha perusahaan ataupun organisasi usaha pasti menerapkan adanya Prosedur Kerja. Prosedur Kerja dimaksudkan agar kegiatan perusahaan atau kegiatan perusahaan bisa berjalan dengan sistematis dan bisa terarah. Sehingga perusahaan bisa dengan mudah memonitor jalannya kegiatan perusahaan. Tentunya dengan adanya Prosedur Kerja karyawan bisa dengan aman dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh sebab itu pengusaha haruslah menerapkan Prosedur Kerja yang jelas, mudah dipahami serta mudah dalam penerapannya. Agar tujuan dari perusahaan atau organisasi bisa tercapai.

2. Hubungan SDM terhadap Kepuasan Pelanggan

Kemampuan para pegawai suatu perusahaan bagian teknik perusahaan yang meliputi pelayanan serta wawasan yang mendetail terkait dengan produk maupun jasa hendak mendesak peningkatan peningkatan kepuasan bagi para konsumen. Dengan adanya kemampuan pemberian pelayanan terbaik, konsumen akan merasakan kenyamanan pada pembelian produk barang atau jasa serta membuat konsumen memounyai sifat loyal terhadap perusahaan.

3. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan adanya harga yang terjangkau atau harga yang diberikan ke konsumen tepat dengan pelayanan atau barang yang jual, maka hal ini akan meraihminat pelanggan untuk terus melaksanakan pembelian ulang. Agar perusahaan bisa memberikan harga yang sesuai, perusahaan haruslah melakukan riset pasar guna mengetahui harga dari pesaing serta mengetahui apa saja yang dibutuhkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan kapal.

4. Hubungan Waktuterhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan adanya Kecepatan dalam proses kerjaakan memberikan rasa yang puas bagi para konsumen, maka dari itu perlu ada nya peningkatan agar selalu menjadi pilihan nomor 1 dalam pemilihan jasa keagenan kapal oleh para konsumen. Tentunya pemimpin perusahaan juga harus

menyiapkan beberapa strategi pemasaran yang berbeda dari para pesaing agar konsumen menjadi semakin tertarik menggunakan jasa atau barang yang dijual oleh perusahaan. Tentunya juga diikuti dengan efisiensi serta ketelitian atau kecermatan dalam proses kerja akan menjadikan kegiatan perusahaan menjadi semakin lancar serta menghindarkan dari masalah ataupun meminimalisir terjadinya masalah.

5. Hubungan Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan selalu menerapkan kinerja yang baik dan maksimal akan menambah minat beli pelanggan untuk membeli produk yang dijual oleh perusahaan. Disamping dengan menerapkan kinerja yang baik dan maksimal, perusahaan juga harus menerapkan strateg-strategi pemasaran yang baik, agar perusahaan bisa membuat pelanggan lebih yakin untuk membeli produk yang dijual oleh perusahaan.

Hipotesis

Hipotesis ialah tanggapan sementara bagi rumusan permasalahan dari riset, yang mana rumusan permasalahan tersebut sudah tertulis dalam wujud pernyataan. Pendapat ini disampaikan oleh Sugiyono (2010), hipotesis dimungkinkan untuk menyiapkan beberapa saran atau solusi atas permasalahan yang ada. dari penjelasan rumusan masalah yang telah disebutkan dalam bab sebelumnya, peneliti membuat beberapa hipotesis sebagaimana berikut ini:

- H1: Prosedur Kerja diduga memberikan pengaruh yang parsial bagi Kepuasan Pelanggan;
- H2: SDM diduga memberikan pengaruh yang parsial bagi Kepuasan Pelanggan;
- H3: Harga diduga memberikan pengaruh yang parsial bagi Kepuasan Pelanggan;
- H4: Waktu diduga memberikan pengaruh yang parsial bagi Kepuasan Pelanggan;
- H5: Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu diduga memberikan pengaruh simultan bagi Kepuasan Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis riset harus ditentukan setelah menentukan objek dan topik permasalahan yang akan diteliti. Riset ini berjenis riset kuantitatif. Teknik kuantitatif bisa bermakna sebagai teknik riset yang dipakai guna mengkaji populasi maupun mengkaji sampel yang telah ditentukan. Pengumpulan datanya memakai instrument penelitian. Analisis data dari riset kuantitatif memiliki sifat statistik ataupun kuantitatif dengan tujuan guna menganalisis hipotesis yang sudah diimplementasikan Sugiyono (2010). Tentunya manfaat dari jenis penelitian ini hasil yang telah didapat sangat akurat, sehingga peneliti bisa dengan mudah membuat kesimpulan dari penelitian ini, serta peneliti juga akan dengan mudah membuat solusi dari permasalahan yang telah diteliti. Maka dari itu banyak yang menggunakan penelitian jenis kuantitatif.

Variabel Penelitian

Dalam riset ini, terdapat lima variabel yang meliputi empat variabel bebas atau variabel yang memberikan pengaruh serta sebanyak satu variabel terikat atau variabel yang mendapatkan pengaruh. Adapun empat variabel independen dari riset ini ialah Prosedur Kerja, SDM, Harga dan Waktu serta satu variabel dependen dari riset ini ialah Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1.	Prosedur Kerja	1. Efisien, 2. Efektif, 3. Konsisten. Sumber : Nico A. Lumenta
2.	SDM (Sumber Daya Manusia)	1. Memahami bidangnya masing-masing, 2. Pengetahuan, 3. Kemampuan, 4. Semangat kerja,

No.	Variabel	Indikator
		5. Kemampuan 6. perencanaan/pengorganisasian. Sumber : Hutapea dan Nurianna
3.	Harga	1. Nilai yang terjangkau, 2. Kesesuaian dengan Kualitas Produk, 3. Memiliki daya saing. Sumber : Kotler dan Armstrong
4.	Waktu	1. Mampu menyusun tujuan, 2. Mampu menyusun prioritas, 3. Mampu membuat jadwal, 4. Mampu meminimalisir gangguan, 5. Mampu mendelegasikan tugas. Sumber : Meilistika
5.	Kepuasan Pelanggan	1. Sistem keluhan pelanggan, 2. Survey berkala, 3. Mengamati tingkat kehilangan pelanggan, 4. Pembelanja misterius. Sumber : Kotler dan Armstrong

Sumber data : Diolah Sendiri

Populasi dan Sampel

Populasi

Sugiyono (2010) menjabarkan bahwasannya salah satu tahapan yang dilalui dalam melakukan riset ialah menetapkan objek yang hendak dianalisis dan jumlah populasi yang tersedia. Maksud dari penjelasan diatas yaitu daerah generalisasi yang mencakup objek ataupun subjek yang berkualitas serta karakteristik khusus yang ditentukan peneliti dalam mempelajari dan berikutnya menyimpulkannya sebagaimana salah satu tahapan pada pengambilan keputusan atas solusi yang akan dipakai. Pada riset ini, peneliti memakai kuesioner selaku bahan riset. Kuesioner pada riset ini ialah dari populasi di suatu wilayah. Populasi tersebut ialah dari pemakai jasa atau konsumen PT. IDT Trans Agency yang dimana peneliti akan mengambil data pada para konsumen atau pengguna jasa keagenan kapal yaitu sebanyak 52 orang.

Sampel

Sampel merupakan anggota dari total beserta karakteristik yang ada dalam populasi, Sugiyono (2010). Peneliti dalam menetapkan jumlah sampel memerlukan pertimbangan dari beberapa penjelasan ahli mengenai penetapan sampel. Pada riset ini, terdapat pertimbangan-pertimbangan pada penentuan jumlah sampel, yakni populasi harus berjumlah banyak yang akan membuat pada proses penelitian tidak memungkinkan untuk semua elemennya akan dianalisis, waktu dan dana riset yang sangat terbatas, adanya SDM yang menjadikan peneliti akan merasa puas bila bisa mengkaji separuh dari elemen dari pengguna jasa.

Pada riset ini, peneliti memakai total populasi, sebab total dari pengguna jasa yang ada pada PT. IDT Trans Agency masih berada dibawah angka 100, yakni berjumlah 52 orang atau 52 kuesioner.

Dengan memakai teknik riset kuantitatif menjadikan output riset sangat detail seperti halnya usia, jenis kelamin, serta jumlah responden bisa teruraikan. Responden yang memberikan penilaian dengan wujud angka membuat hal tersebut bisa dijadikan sebagai materi perhitungan untuk menjalankan sejumlah pengujian yang nantinya akan dipakai pada proses riset. Serta hasil dari perhitungannya bisa ditarik kesimpulan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berupa solusi atas permasalahan yang diteliti.

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Arikunto (2010) menjelaskan bahwasannya observasi ialah sebuah pemantauan dengan tanpa perantara dan dilakukan dengan runtut bagi beberapa fenomena yang akan dianalisis. Pemakaian teknik observasi ini membuat peneliti bisa mengamati dengan langsung area kerja PT. IDT Trans Agency. Dan lebih mengetahui bagaimana proses atau kegiatan pelayanan yang ada di PT. IDT Trans Agency.

2. Koesioner

Menurut Arikunto (2010) juga menjelaskan, bahwa setumpuk pertanyaan maupun pernyataan yang ditulis guna mendapatkan informasi dari responden. Informasi ini berisikan laporan pribadi mengenai suatu hal yang diketahui oleh responden. Pertanyaan ini meliputi pilihan khusus yang mendeskripsikan kecepatan pengirimandan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency. Dalam pemberian nilai pada responden yang diteliti, peneliti memakai metode skala riset Likert dengan data persetujuan yang mencakup lima pilihan. Kelima pilihan skala likert ini memiliki susunan seperti berikut:

- a. Sangat Setuju yang disingkat SS memiliki skor 5
- b. Setuju yang disingkat S memiliki skor 4
- c. Cukup Setuju yang disingkat CS memiliki skor 3
- d. Tidak Setuju yang disingkat TS memiliki skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju yang disingkat STS memiliki skor 1

3. Dokumentasi

Berdasarkan penjelasan dari Arikunto (2010),teknik dokumentasi ini ialah menggali data yang terkait dengan beberapa hal ataupun variabel yang berwujud transkrip, catatan, majalah, buku, dan surat kabar. Dalam riset ini, peneliti akan memakai teknik dokumentasi sebagai metode pengumpulan data yang diperoleh dari PT. IDT Trans Agency sebagai materi pelengkap dalam menjalankan riset.

4. Wawancara

Sugiyono (2010) berpendapat bahwasannya wawancara dipakai selaku metode untuk mengumpulkan data jika peneliti menjalankan riset pendahuluan guna menjumpai persoalan yang perlu dikaji dan juga bila peneliti hendak mendapati sejumlah hal dari responden yang terperinci dengan total responden yang kecil. Wawancara yang dipakai oleh peneliti ialah dengan memberikan berbagai pertanyaan yang dipakai guna menguatkan data yang akan diolah serta peneliti bisa menganalisis data yang didapatkan mengenai dampak dari kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency dengan sempurna.

Teknik Analisis Data

Analisis data ialah sebuah kegiatan menggali serta menata dengan runtut data yang didapatkan melalui output dari dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan menggolongkan data kedalam kategori, menguraikannya kedalam beberapa unit, menjalankan sintesa, menata nya kedalam pola, memilah mana yang krusial dan yang hendak dikaji, serta menyimpulkan. Hal tersebut yang nantinya akan lebih mudah untuk dimengerti peneliti sendiri dan orang lain sebagai pembaca Sugiyono (2010).

Pada riset ini, metode analisis data yang dipakai ialah dengan analisis regresi linier berganda, dimana langkah sebelum ini adalah dengan melakukan uji kualitas data yang didapatkan melalui pengujian validitas serta pengujian reliabilitas. Peneliti juga memakai uji penyimpangan asumsi dan pengujian hipotesis dalam riset. Agar semua hasil yang diperoleh bisa sangat akurat dalam pengambilan kesimpulannya nanti. Dengan adanya teknik analisis data yang tepat peneliti bisa menemukan semua hasil dari penelitiannya dengan tepat serta dapat dengan tepat pula menyimpulkan dan menjadikan hasil penelitian sebagai bahan untuk membuat solusi atas permasalahan yang sedang diteliti.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Pengujian ini dipakai peneliti guna melakukan pengukuran atas sah ataupun tidak sahnya data kuesioner yang telah didapat dari penyebaran kuisisioner. Kuesioner bisa diartikan valid bila ditemukan kesamaan diantara data yang tersaji dengan data sebenarnya yang terjadi pada objek riset

2. Uji Reliabilitas

Uji ini ialah instrument yang dipakai guna melakukan pengukuran atas kuesioner yang merupakan indikator variabel. Kuesioner yang disebut reliabel ialah yang memiliki kekonsistenan tanggapan dari responden kepada pernyataan yang diajukan (Ghozali, 2011). Pengujian ini hendak dipakai peneliti dalam riset ini yakni dengan memakai aplikasi SPSS. Dalam penggunaan SPSS ini, peneliti melakukan pengujian statistik *Cronbach Alpha*.

3. Uji Asumsi Klasik

Atas pendapat dari Ghozali (2011), tujuan dari pengujian asumsi klasik ini ialah guna mendapati penaksir pada regresi adalah penaksir yang kolinear tak bias terbaik ataupun bukan. Agar bisa mendapatkan persamaan yang sesuai, peneliti menggunakan standar regresi yang digali dengan teknik kuadrat terkecil ataupun yang disebut dengan *Ordinary Least Square (OLS)*.

d. Uji Normalitas

Pengujian awal pada asumsi klasik ialah harus melakukan pengujian normalitas. Tujuan dari uji ini yakni guna mengetes model regresi darivariabel pengganggu amaupun residual apakah telah berdistribusi dengan normal atau tidak berdistribusi dengan normal, Ghozali (2011).

e. Uji Multikolinieritas

Pengujian yang kedua, yaitu pengujian multikolinieritas. pengujian ini memiliki tujuan guna mengetes model regresi apakah didalamnya ditemui korelasi diantara variabel bebas ataupun tidak(Ghozali, 2011). Kesempurnaan dari model regresi sebaiknya tidak ditemukan korelasi antar variabel bebas. Bila ternyata ditemukan korelasi, maka hal ini disebut sebagai permasalahan multikolinieritas.

f. Uji Heteroskedastisitas

Lalu ada uji heteroskedastisitas yang dimaksudkan uji ini adalah dengan bertujuan untuk mengetes model regresi apakah telah terjadi ketidakserupaan varian dari residual satu pengelihatian ke pengelihatian yang lain. Adapun metode guna mendapati terdapat ataupun tidak terdapatnya heteroskedastisitas dalam sebuah riset ialah dengan memantau grafik plot, Ghozali (2011).

g. Uji Linieritas

Dan yang terakhir dalam uji asumsi klasik adalah uji linieritas. Uji ini dipakai guna memantau spesifikasi model yang dipakai telah sesuai ataupun belum. Melalui pengujian linieritas, peneliti akan mendapatkan informasi model empiris apakah seharusnya linier, kubik, ataupun kuadrat, Ghozali (2011).

Regresi Linier Berganda

Analisis selanjutnya yang dipakai oleh peneliti adalah analisis regresi linier berganda. Analisis ini dipakai peneliti guna memberikan gambaran atas garis yang memberitahukan arah dari ikatan diantara variabel dan juga dipakai guna memprediksi. Analisis linier berganda digunakan sebagai penelaah ikatan diantara dua variabel ataupun lebih, khususnya guna menjelajahi bentuk ikatan yang modelnya tidak dikenal dengan baik.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

- α = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi Prosedur Kerja
- β_2 = Koefisien regresi SDM
- β_3 = Koefisien regresi Harga
- β_4 = Koefisien regresi Waktu
- X_1 = Prosedur Kerja
- X_2 = SDM
- X_3 = Harga
- X_4 = Waktu
- e = Estimasi *error*

Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Pada hakikatnya, koefisien determinasi (R^2) mempunyai tujuan, yaitu untuk melakukan pengukuran sejauh mana keahlian dari model pada penerangan variasi dari variabel terikat. Skor koefisien determinasi ialah berada antara angka 0 dan angka 1. R^2 yang memiliki skor rendah bermakna keahlian variabel bebas pada penjelasan variabel terikat sangat terbatas. Skor yang menghampiri angka 1 bermakna variabel bebas menyampaikan hampir seluruh informasi yang diperlukan guna melakukan prediksi atas variabel terikat.

1. Uji T

Pengujian statistik T umumnya dipakai untuk memberitahukan sejauh mana ikatan antara satu variabel bebas secara personal dalam menjelaskan variabel terikat (Ghozali, 2011).

2. Uji F

Pengujian statistik F, umumnya mempunyai fungsi guna memberitahukan seluruh variabel independen yang termasuk pada model menyampaikan ikatan secara bersamaan bagi variabel dependen (Ghozali, 2011).

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Uji Data

Pada riset ini, peneliti menyebar kuesioner kepada 52 orang responden dan memperoleh data dengan sifat primer. Data tersebut kemudian diuji dengan melalui berbagai pengujian. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya keakuratan riset bisa tersedia dalam riset ini. Adapun uji awal meliputi pengujian kuesioner yang terdiri dari pengujian validitas serta reliabilitas. Dibawah ini akan dijelaskan hasil pengujiannya:

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dijalankan dengan memantau r hitung beserta r tabelnya dari masing-masing pernyataan dari data yang telah dikelola menggunakan aplikasi SPSS. Item pernyataan bisa disebut valid apabila skor r hitung telah lebih dari skor r tabel. Output pengujian validitas pada riset ini ialah:

a. Uji Validitas Variabel Prosedur Kerja (X_1)

Berlandaskan dari output data yang dikelola, pengujian validitas atas variabel prosedur kerjayang selaku X_1 bisa diketahui sebagaimana berikut ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Prosedur Kerja (X_1)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
$X_{1.1}$	0,817	0,266	Valid
$X_{1.2}$	0,331	0,266	Valid
$X_{1.3}$	0,750	0,266	Valid
$X_{1.4}$	0,878	0,266	Valid
$X_{1.5}$	0,884	0,266	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Variabel prosedur kerja mencakup lima butir pernyataan. Korelasi dari masing-masing butir pernyataan memiliki skor r hitung melebihi skor r tabel. Hal ini menyebabkan uji validitas

memberitahukan bahwasannya dalam masing-masing butir pernyataan dari variabel prosedur kerja disebut valid serta bisa dijadikan instrument riset. Dari output ini, peneliti mengatakan, bahwa skor responden ialah positif, yang mana sebagian besar menyampaikan hasil baik kepada prosedur kerja. PT. IDT Trans Agency perlu meningkatkan prosedur kerja yang lebih baik lagi supaya bertambah lagi yang merespon positif.

b. Uji Validitas Variabel SDM (X_2)

Berlandaskan dari output data yang dikelola, pengujian validitas atas variabel SDM yang selaku X_2 bisa diketahui sebagaimana berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel SDM (X_2)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X _{2.1}	0,731	0,266	Valid
X _{2.2}	0,404	0,266	Valid
X _{2.3}	0,779	0,266	Valid
X _{2.4}	0,873	0,266	Valid
X _{2.5}	0,873	0,266	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Variabel SDM mencakup lima butir pernyataan. Korelasi dari masing-masing butir pernyataan memiliki skor r hitung melebihi skor r tabel. Hal ini menyebabkan uji validitas memberitahukan bahwasannya dalam masing-masing butir pernyataan dari variabel kualitas pelayanan disebut valid serta bisa dijadikan instrument riset.

c. Uji Validitas Variabel Harga (X_3)

Berlandaskan dari output data yang dikelola, pengujian validitas atas variabel Harga yang selaku X_3 bisa diketahui sebagaimana berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Harga (X_3)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X _{3.1}	0,769	0,266	Valid
X _{3.2}	0,396	0,266	Valid
X _{3.3}	0,755	0,266	Valid
X _{3.4}	0,902	0,266	Valid
X _{3.5}	0,902	0,266	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Variabel harga mencakup lima butir pernyataan. Korelasi dari masing-masing butir pernyataan memiliki skor r hitung melebihi skor r tabel. Hal ini menyebabkan uji validitas memberitahukan bahwasannya dalam masing-masing butir pernyataan dari variabel kualitas pelayanan disebut valid serta bisa dijadikan instrument riset.

d. Uji Validitas Variabel Waktu (X_4)

Berlandaskan dari output data yang dikelola, pengujian validitas atas variabel Waktu yang selaku X_4 bisa diketahui sebagaimana berikut ini:

Tabel 5. Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Waktu (X_4)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X _{4.1}	0,790	0,266	Valid
X _{4.2}	0,489	0,266	Valid
X _{4.3}	0,811	0,266	Valid
X _{4.4}	0,912	0,266	Valid
X _{4.5}	0,912	0,266	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Variabel waktu mencakup lima butir pernyataan. Korelasi dari masing-masing butir pernyataan memiliki skor r hitung melebihi skor r tabel. Hal ini menyebabkan uji validitas memberitahukan bahwasannya dalam masing-masing butir pernyataan dari variabel kualitas

- pelayanan disebut valid serta bisa dijadikan instrument riset.
- e. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
 Berlandaskan dari output data yang dikelola, pengujian validitas atas variabel Kepuasan Pelanggan yang selaku Y bisa diketahui sebagaimana berikut ini:

Tabel 6. Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y.1	0,771	0,266	Valid
Y.2	0,345	0,266	Valid
Y.3	0,743	0,266	Valid
Y.4	0,862	0,266	Valid
Y.5	0,875	0,266	Valid
Y.6	0,681	0,266	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2020)

Variabel kepuasan pelanggan mencakup lima butir pernyataan. Korelasi dari masing-masing butir pernyataan memiliki skor r hitung melebihi skor r tabel. Hal ini menyebabkan uji validitas memberitahukan bahwasannya dalam masing-masing butir pernyataan dari variabel kualitas pelayanan disebut valid serta bisa dijadikan instrument riset.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini ialah gawai yang dipakai huna menakar kuesioner yang merupakan indikator variabel. Kuesioner bisa disebut reliabel bila tanggapan responden pada pernyataan ialah tetap seiring berjalannya waktu (Ghozali, 2011). Pengujian reliabilitas yang dipakai pada riset ini memakai bantuan aplikasi SPSS, yaitu melalui pengujian statistik *Cronbach Alpha*. Output pengujian bisa disebut telah reliabel bilamana skor *Cronbach's Alpha* melebihi angka 0,6 (Malhotra, 2012). Berikut output dari uji reliabilitas:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Prosedur Kerja (X ₁)	0,769	0,6	Reliabel
SDM (X ₂)	0,720	0,6	Reliabel
Harga (X ₃)	0,750	0,6	Reliabel
Waktu (X ₄)	0,811	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,790	0,6	Reliabel

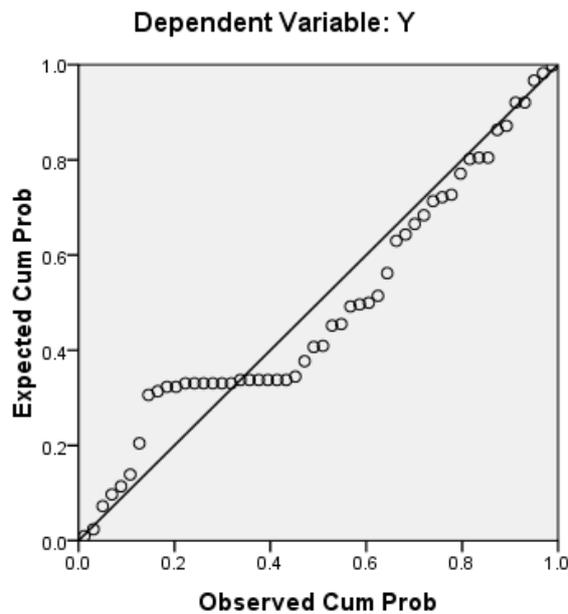
Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2020)

Tabel tersebut bisa didapati bahwasannya skor dari *Cronbach's Alpha* pada variabel Prosedur Kerja (X₁), SDM (X₂), Harga (X₃), dan Waktu (X₄) serta variabel Kepuasan Pelanggan yang selaku Y memiliki skor yang melebihi angka 0,6. Angka tersebut berarti data sudah reliabel dan kuesioner bisa dipakai pada riset.

3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Uji ini ialah tes guna mendapati normalitas dari faktor pengganggu et (*error terms*). Faktor pengganggu ini telah diasumsikan menyampaikan distribusi yang normal. Hal ini membuat uji t bisa dilaksanakan. Guna bisa mengetes normalitas pada model regresi, riset ini memakai teknik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*.



Gambar 2. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Gambar diatas memberitahukan output pengujian normalitas terpantau bahwasannya penebaran titik di sumbu diagonal grafik tidak menebar jauh ataupun membuntuti arah garis diagonalnya. Pernyataan ini menyatakan, bahwa model regresi telah mencukupi asumsi normalitas.

Selain penggunaan uji grafik, pengujian statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* juga dilaksanakan. Bila mana skor signifikansi berada lebih dari angka 0,05 maka residual bisa disebut telah menyampaikan distribusi dengan normal. Output pengujian ini tersaji dalam tabel dibawah ini, yaitu:

Tabel 8. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85502757
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.123
	Negative	-.164
Kolmogorov-Smirnov Z		1.184
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121

a. Testdistributionis Normal.

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwasannya skor Kolmogorov-Smirnov Z berada di angka 1,184. Derajat signifikansinya sebesar 0,121. Pernyataan tersebut bermakna model regresi tersalurkan dengan normal, sebab memiliki derajat signifikansi yang melebihi angka 0,05.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dipakai guna mengetes model regresi apakah dijumpai korelasi diantara variabel independen, yakni Prosedur Kerja (X_1), SDM (X_2), Harga (X_3), dan Waktu (X_4). Bilamana skor *Tolerance* ternyata masih kurang dari 0,1 ataupun *Variance Inflation Factor* (VIF) ternyata melebihi angka 10, maka hal tersebut dikatakan telah terjadi multikolinieritas. Bilamana skor *Tolerance* ternyata melebihi angka 0,1 ataupun *Variance Inflation Factor* (VIF) ternyata kurang dari 10, maka hal tersebut dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0,908	1,101	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,357	2,799	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₃	0,560	1,784	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₄	0,499	2,004	Tidak terjadi Multikolinieritas

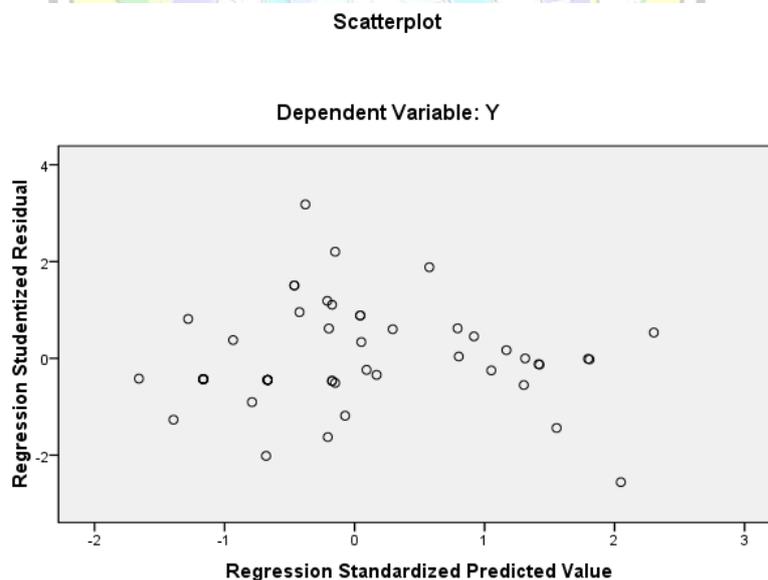
Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Tabel tersebut menjelaskan bahwasannya skor *tolerance* dari variabel Prosedur Kerja (X₁), SDM (X₂), Harga (X₃), dan Waktu (X₄) melebihi angka 0,10. Adapun skor dari VIF pada setiap variabel masih kurang dari angka 10,00 dan bisa disebutkan bahwasannya tidak terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Teknik dalam mendapati terdapat dan tidak terdapatnya heteroskedastisitas yaitu dengan memantau grafik plot. Bila ditemukan pola khusus yang mencakup beberapa titik dengan bentuk gelombang, melebar lalu menyempit, maka hal ini memberikan indikasi keberadaan dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Deteksi ini, yaitu dengan melakukan plot pada *standardized predictors* dengan *standardized residual* model. Bilamana tidak ditemukan keberadaan pola yang gamblang dan sejumlah titik menebar diatas dan dibawah angka 0 di sumbu Y, maka tidak terdapat heteroskedastisitas. Berikut merupakan perolehan output *scatterplot*:



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Gambar diatas menunjukkan ouput pengujian heteroskedastisitas yang terpantau bahwasannya *scatterplot* tidak berbentuk pola khusus dan titik-titiknya menebar diatas dan dibawah angka 0 di sumbu Y. Pernyataan ini bermakna, bahwa tidak ditemukan keberadaan dari heteroskedastisitas.

d. Uji Linieritas

Asas pengambilan ketetapanya, yaitu bilamana skor Sig. Deviation from linearity berada lebih dari angka 0,05 maka ditemukan jalinan yang linier diantara variabel independen dan variabel dependen. Bilamana skor dari Sig. *Deviation from linearity* lebih kecil dari angka

0,05 maka tidak ditemukan jalinan yang linier diantara variabel independen dan variabel dependen. Di bawah ini ialah output pengujiannya:

Tabel 10. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
X ₁ - Y	0,052	Terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan
X ₂ - Y	0,053	Terdapat hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan
X ₃ - Y	0,051	Terdapat hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan
X ₄ - Y	0,455	Terdapat hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Dari output pengujian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwasannya ditemukan jalinan yang linier diantara variabel bebas dan variabel terikat.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Penggunaan analisis regresi ialah guna mendapati seberapa jauh ikatan diantara variabel independen pada variabel dependen. Berlandaskan analisis regresi yang memakai bantuan aplikasi SPSS didapatkan hasil:

Tabel 11. Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.238	2.735		1.184	.242
X1	.506	.114	.452	4.457	.000
X2	.263	.209	.203	1.257	.215
X3	.524	.148	.458	3.545	.001
X4	.255	.154	.226	1.652	.105

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 3,238 + 0,506 X_1 + 0,263 X_2 + 0,524 X_3 + 0,255 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

β₁ = Koefisien regresi Prosedur Kerja

β₂ = Koefisien regresi SDM

β₃ = Koefisien regresi Harga

β₄ = Koefisien regresi Waktu

X₁ = Prosedur Kerja

- X₂ = SDM
- X₃ = Harga
- X₄ = Waktu
- e = Estimasi *error*

Melalui output uji regresi linier berganda, peneliti mendapatkan persamaan yang memberitahukan koefisien regresi pada empat variabel independen ($\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$) yang memiliki tanda positif (+). Pernyataan ini bermakna jika variabel (X) tercukupi, maka variabel (Y) mengalami peningkatan. Adapun variabel independen yang dengan tanda (-) menjadikan variabel (X) yang tercukupi hendak membuat variabel (Y) mengalami penurunan. Melalui persamaan ini, peneliti bisa menjelaskan bahwasannya:

- a. Jika skor dari variabel yang mencakup Prosedur Kerja (X₁), SDM (X₂), Harga (X₃), dan Waktu (X₄) bernilai 0, maka variabel kepuasan pelanggan selaku Y hendak tetap senilai 3,238, sebab skor dari konstanta memberitahukan skor sejumlah 3,238.
- b. Skor koefisien dari Prosedur Kerjayang sebagai X₁ senilai 0,506 memberitahukan bahwasannya variabel Prosedur Kerja berikatan positif bagi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti masing-masing bertambahnya 1% dalam variabel kepuasan pelanggan membuat variabel kepuasan pelanggan bertambah senilai 0,506.
- c. Skor koefisien dari SDM yang sebagai X₂ senilai 0,263 memberitahukan bahwasannya variabel SDM berikatan positif bagi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti masing-masing bertambahnya 1% dalam variabel kepuasan pelanggan membuat variabel kepuasan pelanggan bertambah senilai 0,263.
- d. Skor koefisien dari Harga yang sebagai X₃ senilai 0,524 memberitahukan bahwasannya variabel Harga berikatan positif bagi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti masing-masing bertambahnya 1% dalam variabel kepuasan pelanggan membuat variabel kepuasan pelanggan bertambah senilai 0,524.
- e. Skor koefisien dari Waktu yang sebagai X₄ senilai 0,255 memberitahukan bahwasannya variabel Waktu berikatan positif bagi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti masing-masing bertambahnya 1% dalam variabel kepuasan pelanggan membuat variabel kepuasan pelanggan bertambah senilai 0,255.

5. Uji Hipotesis

- a. Uji F (Simultan)

Pengujian ini dipakai guna mendapati variabel bebas yang mana dalam hal ini Prosedur Kerja (X₁), SDM (X₂), Harga (X₃), dan Waktu (X₄) secara bersamaan (simultan) mempunyai ikatan yang juga signifikan pada variabel terikat, yakni kepuasan pelanggan yang sebagai Y. Pada pengambilan ketetapan pengujian F memakai perpadanan skor F hitung dan F tabel, yakni bilamana F hitung lebih dari F tabel, maka hipotesis mengalami penerimaan. Bilamana skor F hitung lebih kecil dari F tabel, maka hipotesis mengalami penolakan. Pada penetapan F tabel memakai formulasi: $F_{tabel} = (k ; n - k)$, yang mana “k” merupakan total variabel bebas, “n” merupakan total responden maupun sampel riset. Dibawah ini ialah pengujian F:

Tabel 12. Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.253	4	56.063	15.014	.000 ^a
	Residual	175.497	47	3.734		
	Total	399.750	51			

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwasannya Prosedur Kerja (X₁), SDM (X₂), Harga (X₃), dan

Waktu (X4) secara bersamaan berhubungan secara signifikan bagi variabel terikat, yakni kepuasan pelanggan selaku Y. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan skor signifikan F hitung yang berjumlah 15.014. Angka ini melebihi skor F tabel yang berjumlah 2,56 dengan derajat signifikansi senilai 0.000 kurang dari α 0,05.

b. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dipakai untuk mendapati model regresi variabel bebas secara parsial menyampaikan ikatan yang signifikan bagi variabel terikat. Pada pengambilan ketetapan, pengujian t ini memakai perpadanan skor t hitung dengan skor t tabel, yakni bila skor t hitung berada melebihi t tabel, maka hipotesis mengalami penerimaan. Bila skor t hitung kurang dari t tabel, maka hipotesis mengalami penolakan. Pada penetapan t tabel, peneliti memakai formulasi: $t \text{ tabel} = (0,025 ; n-k-1 \text{ atau } df_{\text{residual}})$ untuk skor df_{residual} dapat dipantau dalam tabel 13. Berlandaskan output pengujian t dengan memakai bantuan aplikasi SPSS yang tersaji dalam tabel 12, peneliti mengetahui bahwasannya variabel prosedur kerja selaku X_1 berikatan dengan signifikan bagi kepuasan pelanggan selaku Y. Pernyataan ini bisa diketahui dari output t hitung yang senilai 4,457 melebihi angka 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari angka 0,05. Dari pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwasannya secara parsial, variabel prosedur kerja mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.

Skor t hitung dari variabel SDM selaku X_2 yakni senilai 1,257. Angka ini melebihi skor t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari angka 0,05. Dari pernyataan ini, peneliti menyimpulkan bahwasannya secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.

Skor t hitung dari variabel Harga selaku X_3 yakni senilai 3,545. Angka ini melebihi skor t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari angka 0,05. Dari pernyataan ini, peneliti menyimpulkan bahwasannya secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.

Skor t hitung dari variabel Waktu selaku X_4 yakni senilai 1,652. Angka ini melebihi skor t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari angka 0,05. Dari pernyataan ini, peneliti menyimpulkan bahwasannya secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.

6. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Tujuan dari pengukuran koefisien determinasi berganda ialah guna mendapati jumlah korelasi serta ikatan variabel dari model regresi dalam riset ini dan untuk melakukan pengukuran sedekat apa garis regresi yang diestimasi pada data yang semestinya. Pernyataan tersebut bisa diketahui dari koefisien R serta R^2 . Output dari pengukuran koefisien korelasi berganda dalam riset ini bisa diketahui dalam tabel dibawah ini:

Tabel 13. Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.524	1.932

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Tabel diatas menunjukkan skor R yang senilai 0,614. Angka ini memberitahukan bahwasannya ikatan korelasi diantara kepuasan pelanggan (Y) dengan variabel (X) ialah kuat, sebab skor R telah melebihi angka 0,5. Pernyataan ini bisa dikatakan telah memberikan korelasi yang kuat. Melalui perhitungan koefisien determinasi berganda yang memakai dukungan program SPSS, peneliti mengetahui bahwasannya skor koefisien determinasi berganda $R \text{ Square}$ ialah sejumlah 0,561 ataupun sekitar 56,1%. Skor ini memberitahukan kepuasan pelanggan mempunyai ikatan dari variabel (X). Adapun sisanya sebesar 43,9% mempunyai ikatan dari variabel lainnya yang

tidak dianalisis pada riset ini.

Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan

Pengujian secara parsial memberitahukan bahwasannya semua variabel independen berdampak signifikan bagi loyalitas pelanggan. Sesudah mendapati bahwasannya dua variabel independen berdampak dengan parsial, langkah berikutnya melakukan penetapan variabel yang berdampak dominan dengan metode memantau sejumlah nilai “beta” yang bernilai paling tinggi. Dibawah ini hasil uji nilai “beta”:

Tabel 14. Nilai Koefisien Beta

Variabel	<i>Standardized Coefficients (Beta)</i>
Prosedur Kerja (X_1)	0,506
SDM (X_2)	0,263
Harga (X_3)	0,524
Waktu (X_4)	0,255

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 16 (2022)

Tabel diatas memberitahukan bahwasannya nilai beta paling tinggi ialah dari variabel Harga (X_3) yang berada di angka 0,524.

Pembahasan

1. Hubungan Prosedur Kerja (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Secara parsial, variabel bebas berhubungan dengan signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output pengujian t dengan memakai bantuan aplikasi SPSS yang tersaji dalam tabel 4.17 yang menunjukkan t hitung senilai 4,457 melebihi t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian, peneliti mengatakan bahwasannya secara parsial, variabel prosedur kerja mempunyai ikatan yang signifikan pada variabel kepuasan pelanggan.
2. Hubungan SDM (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Secara parsial, variabel bebas berhubungan dengan signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output pengujian t dengan memakai bantuan aplikasi SPSS yang tersaji dalam tabel 4.17 yang menunjukkan hasil dari Nilai t hitung untuk variabel SDM (X_2) sebesar 1,257 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel SDM memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan secara parsial.
3. Hubungan Harga (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Secara parsial, variabel bebas berhubungan dengan signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output pengujian t dengan memakai bantuan aplikasi SPSS yang tersaji dalam tabel 4.17 yang menunjukkan t hitung pada variabel Harga yang selaku X_3 ini senilai 3,545 melebihi t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian, peneliti mengatakan bahwasannya secara parsial, variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang signifikan pada variabel kepuasan pelanggan
4. Hubungan Waktu (X_4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Secara parsial, variabel bebas berhubungan dengan signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output pengujian t dengan memakai bantuan aplikasi SPSS yang tersaji dalam tabel 4.17 yang menunjukkan hasil dari Nilai t hitung untuk variabel Waktu (X_4) sebesar 1,652 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Waktu memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan secara parsial.
5. Hubungan Prosedur Kerja (X_1), SDM (X_2), Harga (X_3), dan Waktu (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan
Berlandaskan pada tabel 4.18, peneliti mengetahui bahwasannya Prosedur Kerja yang sebagai X_1 , SDM yang sebagai X_2 , Hargayang sebagai X_3 , dan Waktu yang sebagai X_4 dengan bersamaan (simultan) mempunyai hubungan yang signifikan bagi variabel terikat yakni

kepuasan pelanggan yang sebagai Y. Pernyataan ini dapat dilihat dari skor signifikan F hitung yang sejumlah 15.014 melebihi skor F tabel yang sejumlah 2,56 dengan derajat signifikansi sebesar 0.000 masih kurang dari α 0,05.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari riset ini, yaitu:

1. Secara parsial, variabel bebas mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output dari pengujian t dengan memakai bantuan program SPSS yang telah tersaji dalam tabel 11., tabel tersebut menunjukkan hasil yakni skor t hitung sebagai variable Prosedur Kerja yang selaku X_1 bernilai 4,457 melebihi skor t tabel yang senilai 2,011. Derajat signifikansinya masih kurang dari angka 0,05. Pernyataan ini bisa dikatakan bahwasannya secara parsial, variabel prosedur kerja mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.
2. Secara parsial, variabel bebas mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output dari pengujian t dengan memakai bantuan program SPSS yang telah tersaji dalam tabel 11., tabel tersebut menunjukkan hasil yakni skor t hitung bagi variabel Sumber Daya Manusia yang selaku X_2 bernilai 1,257. Angka ini lebih kecil dari skor t tabel yang bernilai 2,011. Derajat signifikansinya masih kurang dari angka 0,05. Pernyataan ini bisa dikatakan bahwasannya secara parsial, variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang tidak signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.
3. Secara parsial, variabel bebas mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output dari pengujian t dengan memakai bantuan program SPSS yang telah tersaji dalam tabel 11., tabel tersebut menunjukkan hasil yakni skor t hitung bagi variabel Harga yang selaku X_3 bernilai 3,545. Angka ini melebihi skor t tabel yang bernilai 2,011. Derajat signifikansinya masih kurang dari angka 0,05. Pernyataan ini bisa dikatakan bahwasannya secara parsial, variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.
4. Secara parsial, variabel bebas mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel terikat. Berlandaskan output dari pengujian t dengan memakai bantuan program SPSS yang telah tersaji dalam tabel 11., tabel tersebut menunjukkan hasil yakni skor t hitung bagi variabel Waktu yang selaku X_4 bernilai 1,652. Angka ini lebih kecil dari skor t tabel yang bernilai 2,011. Derajat signifikansinya masih kurang dari angka 0,05. Pernyataan ini bisa dikatakan bahwasannya secara parsial, variabel kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang tidak signifikan bagi variabel kepuasan pelanggan.
5. Berlandaskan dari tabel 12, peneliti mengetahui bahwasannya Prosedur Kerja yang selaku X_1 , Sumber Daya Manusia yang selaku X_2 , Hargayang selaku X_3 , serta Waktu yang selaku X_4 dengan bersamaan (simultan) mempunyai ikatan yang signifikan bagi variabel terikat, yakni kepuasan pelanggan yang selaku Y. Pernyataan tersebut dengan skor signifikan dari F hitung yang senilai 15.014 melebihi skor F tabel yang senilai 2,56 dengan derajat signifikansinya senilai 0.000 yang masih kurang dari α 0,05.

Saran

1. Prosedur Kerja harus terus dikembangkan dan harus bisa diterapkan oleh semua jajaran / staff / karyawan yang ada di PT. IDT Trans Agency.
2. Sumber Daya Manusia ataupun karyawan yang berada pada PT. IDT Trans Agency harus lebih bisa memahami tentang sistem kerja dan atauran-aturan yang ada di PT. IDT Trans Agency agar pekerjaan atau kegiatan kerja perusahaan bisa berjalan dengan baik.
3. Harga yang ditetapkan oleh PT. IDT Trans Agency terhadap pelanggan, haruslah bisa memenuhi ekspektasi atau harapan dari pelanggan, sehingga pelanggan bisa tertarik dan menggunakan jasa dari PT. IDT Trans Agency.
4. Waktu kerja yang ditetapkan oleh PT. IDT Trans Agency harus bisa dimaksimalkan dengan sebaik-baiknya supaya waktu yang tersedia tidak tersisih dengan percuma.

5. Dengan adanya penerapan kerja yang baik, maka akan memperlancar hubungan kerja sama pelanggan dan kegiatan usaha dari PT. IDT Trans Agency cabang Gresik.
6. Saran untuk perusahaan pada fase perusahaan berada di tahap awal membuat rencana kerja jangka pendek dengan mengenalkan perusahaan dan bisa memasarkan ke calon customer baru dengan mengedepankan profesionalitas kerja yang sudah berpengalaman dan memberikan servis jasa yang lebih baik dari kompetitor. Untuk jangka menengah bisa terus konsisten menjalankan kinerja perusahaan dan menambahkan motivasi yang lebih dari sebelumnya. Untuk jangka panjang perusahaan bisa terus konsisten dan solid dalam internal perusahaan dalam menjalankan visi dan misi untuk mengembangkan perusahaan bersama-sama.
7. Saran untuk peneliti berikutnya bisa menambahkan variabel baru pada penelitian ini atau merubah pada variabel bebasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Laksono. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor- Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. Diambil dari: <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. (13 April 2020).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung CV. Pustaka.
- Basu Swastha. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern. (edisi 2)*, Yogyakarta: Liberty-Yogyakarta.
- Dictio. 2017. *Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?*. Diambil dari: <https://www.dictio.id/t/faktor-faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan/14450> (13 April 2020).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* Edisi 6. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Highlight. 2019. *Cara Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen dan Indikatornya*. Diambil dari: <https://highlight.id/pengertian-definisi-maksud-tujuan-tingkatan-kepuasan-konsumen/>. (13 April 2020).
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Husein, Umar. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Imron, Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Skripsi. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.
- Irmayanti, Sulistiaty Thamrin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada AL Badar Hotel Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Jurnal. 2020. *4 Indikator untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diambil dari: <https://www.jurnal.id/id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan-untuk-bisnis> (13 April 2020).
- Kumpulan Pengertian. 2019. *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*. Diambil dari : <http://www.kumpulanpengertian.coM//2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>. (13 April 2020).
- Manajemen SDM. 2019. *Pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli*. Diambil dari : <https://mnjmnsumberdayamanusia.blogspot.com/2019/06/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html>. (13 April 2020).
- Maulidin, Hanif. 2010. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan / Organisasi*. Jakarta: ElexMedia Komputindo.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Senja, Febi Wulandari. 2019. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Refeer*. Skripsi. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.

- Seputar Pengetahuan. 2016. *11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli(PembahasanLengkap)*.Diambildari:<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pegiatan-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. (13 April 2020).
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suryana. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy.2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

