



PROSIDING SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN INDUSTRI DAN RANTAI PASOK

Vol. 1 tahun 2020

uppm.poltekapp

16	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN MESIN EDC TERHADAP KEPUASAN <i>MERCHANT</i> PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA JAKARTA PUSAT Christian Kuswibowo, Nooranisa Andhina Putri.....	129-136
17	PENBAIKAN KINERJA FREGHT FORWARDER DALAM PROSES PENANGANAN IMPORT PADA PT. BASF INDONESIA R. Totok Heru Pamanto, Arief Budi Ibrahim.	137-150
18	PENGARUH INVESTASI CHINA KE INDONESIA, EKSPOR INDONESIA-CHINA, DAN TENAGA KERJA TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI NASIONAL Nawiyah , Zahidiputra M. Puar	151-159
19	PENERAPAN LEAN WAREHOUSING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA AKTIVITAS GUDANG PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN BUKU Buni Pradina Bestari, Erika Fatma.....	160-169
20	PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN BARANG PADA KOPERASI XYZ Nessa Ananda, Devi Jayawati.....	170-175
21	PENENTUAN PRIORITAS VENDOR JASA TRUCKING DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA PERUSAHAAN SHIPPING LOGISTIC Mutia Lutfi Amanda, Monanda Wandita Rini.....	176-184
22	PENGENDALIAN PERSEDIAAN PRODUK OLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERSEDIAAN DETERMINISTIK DINAMIS PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR PELUMAS Nudhar Mamluatul Hikmah, Monanda Wandita Rini.....	185-192
23	PENERAPAN LEAN WAREHOUSING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA AKTIVITAS GUDANG PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN BUKU Neneng Saidah, Devi Jayawati.....	193-209
24	PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN RUANGAN GUDANG TERHADAP PERFORMA PEKERJA Dahliyah Hayati.....	210-213
25	PENERAPAN 5S UNTUK MENINGKATKAN AKSESIBILITAS GUDANG PENYIMPANAN PRODUK RETAIL ONLINE Faidatu Anjani, Winanda Kartika	214-229
26	PENGENDALIAN PERSEDIAAN MINIMUM DAN MAKSIMUM UNTUK MAINTENANCE, REPAIR DAN OPERATION STOCK Cynthia Cahyani, Winanda Kartika	230-237
27	STRATEGI <i>PRODUCT PLACEMENT</i> PADA KANAL YOUTUBE Fajria Fatmasari, Christian Kuswibowo	238-244
28	STRATEGI PENINGKATAN PRODUKTIFITAS GUDANG MANUFAKTUR DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA, LEAN, DAN KAIZEN M. Tirtana Siregar, Zahidiputra M. Puar , Dian Anwar	245-254
29	TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JAKLINGKO PADA PT JAKLINGKO JAKARTA Titin Endrawati, Anung Widodo , Sugeng Raharjo	255-265

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JAKLINGKO

PADA PT JAKLINGKO JAKARTA

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH JAKLINGKO SERVICES AT PT JAKLINGKO JAKARTA

Titin Endrawati, Anung Widodo, Sugeng Raharjo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel penelitian. Pengaruh parsial variabel Sarana Prasarana (X1) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 62,5%, sedangkan Pengaruh variabel Kesiapan Pengemudi (X2) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 10,1%, dan pengaruh Ketepatan waktu (X3) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 16,9%, Pengaruh variable Perilaku Pengemudi (X4) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 8,2%, dan variable Kemudahan biaya (X5) memberikan pengaruh terhadap variable Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 25,4%,

Pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variable Kepuasan pelanggan sebesar 71,9%, sedangkan sisanya sebesar 29,1% ditentukan oleh faktor lain yang belum diketahui yang tidak masuk dalam model penelitian.

Kata Kunci : Sarana prasarana, Kesiapan pengemudi, Ketepatan waktu, Prilaku pengemudi, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the research variables. The partial effect of the Infrastructure (X1) variable has an influence on the customer satisfaction variable by 62.5%, while the Driver Readiness variable (X2) has an influence on the customer satisfaction variable by 10.1%, and the influence of Timeliness (X3) on the customer satisfaction variable is 16.9%, the influence of the driver's behavior variable (X4) on the customer satisfaction variable is 8.2%, and the Ease of cost variable (X5) has an effect on the customer satisfaction variable by 25.4. %

The effect simultaneously (simultaneously) on the variable customer satisfaction is 71.9%, while the remaining 29.1% is determined by other unknown factors that are not included in the research model.

Keywords: infrastructure, driver readiness, timeliness, driver behavior, Customer satisfaction

menerima pelayanan dari anda". Sementara itu Nina Rahmayanty mendefinisikan bahwa (2013:23) "Pelanggan eksternal adalah orang-orang yang di luar organisasi/perusahaan yang pelayanannya tergantung pada kita dan berbisnis dengan kita karena pilihan mereka sendiri".

Sedangkan Menurut pendapat Nina Rahmayanty (2013:17), "pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan psikis dan kebutuhan emosional".

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket tertutup atau pengisian angket tertutup. Angket berisikan pernyataan dan jawaban terhadap tingkat kepuasan pelayanan angkot Jaklingko Jakarta.

Observasi Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek-obyek alam yang lain. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengetahui pelayanan Jaklingko terhadap pelanggan secara langsung terkait dengan sarana dan prasarana di angkot maupun di *shelter*.

Uji validitas yaitu Uji yang dilakukan apabila r hitung sama dengan atau lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 5%, maka instrumen dapat dikatakan valid, sedangkan apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka instrumen tersebut tidak dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas yaitu berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2011:268).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui penyebaran sejumlah daftar pertanyaan (kuesioner) yang diberikan kepada responden telah ditentukan sebanyak 30 kepada Responden Jaklingko Jakarta Selatan. Rumusan pertanyaan yang termuat di dalam kuesioner mengacu kepada variabel penelitian, yaitu Sarana Prasarana (X_1), dan Kesiapan Pengemudi (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Perilaku pengemudi (X_4) dan Kemudahan biaya (X_5) sebagai variabel

bebas, dan Kepuasan pelanggan (Y) pada Jaklingko Jakarta Selatan sebagai variabel terikat. Agar data yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan

Uji Reliabilitas (X_1), Berdasarkan pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Sarana Prasarana (X_1) memiliki nilai alfa Cronbach di atas 0.6, sebagai salah satu fakta yang memiliki 8 pertanyaan pada Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	8

Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana (X_1) Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Sarana Prasarana (X_1), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS for Windows input data variabel Sarana

Prasarana (X_1) tabel Corrected Item berad di atas 0.3, yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan jumlah pertanyaan sebagai berikut

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	23.7333	23.237	.692	.844
SP2	24.1000	22.438	.555	.852
SP3	23.9333	22.754	.479	.861
SP4	24.3333	20.851	.628	.845
SP5	23.9333	21.651	.733	.835
SP6	24.6667	21.126	.604	.848
SP7	23.6667	22.023	.694	.839
SP8	23.9000	20.231	.626	.847

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Uji Validitas Variabel (X3)
 Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Ketepatan waktu (X3), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS for Windows input data variabel Ketepatan

waktu (X3) tabel Corrected Item be diatas 0.3 yang merupakan data ordinal sampel berjumlah 30 dengan nilai corelation sebagai berikut

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KW1	10.9000	2.507	.599	.702
KW2	11.0000	2.897	.428	.796
KW3	10.5000	2.810	.712	.655
KW4	10.6000	2.869	.598	.703

Uji Reliabilitas (X4), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Perilaku pengemudi (X4) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah

satu faktor yang yang memiliki 5 pertanyaan koesioner pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5

Uji Validitas Variabel (X4)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Perilaku pengemudi (X4), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS for Windows input data variabel Perilaku

pengemudi (X4) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut .

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	15.0333	7.895	.951	.920
PP2	15.2667	7.651	.659	.986
PP3	15.0333	7.895	.951	.920
PP4	15.0333	7.689	.936	.921
PP5	15.1000	8.162	.901	.929

Uji Reliabilitas (X5), Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner, Variabel Kemudahan biaya (X5) memiliki nilai alpha cronbach diatas 0.6, sebagai salah satu faktor

yang yang memiliki 5 pertanyaan koesioner pada Angkot, Jaklingko memiliki hasil uji Reliabilitas disajikan dalam bentuk table sebagai berikut

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

Uji Validitas Variabel (X5)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kemudahan biaya (X5), Penelitian ini menggunakan Komputer program SPSS for Windows input data variabel Kemudahan

biaya (X5) tabel Corrected Item berada diatas 0.3 yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 30 dengan nilai total corelation sebagai berikut .

Hasil Uji Normalitas

Nilai uji Normalitas variabel Sarana Prasaranan (X₁), dan Kesiapan Pengemudi (X₂), Ketepatan Waktu (X₃), Perilaku

pengemudi (X₄) dan Kemudahan biaya(X₅) sebagai variabel bebas, dan Kepuasan pelanggan (Y) Variabel terikat berada diatas nilai 0.05 berarti sudah Normal. Uji Validitas Variabel (X₆)

Tabel uji normalitas

SP(X1)	Kpeng(X2)	KW(X3)	PP(X4)	KB(X5)	KP(X6)	
0.448	0.060	0.233	0.068	0.083	0.107	Asymp.sig

Hasil table uji regresi

Hasil nilai uji Regresi parsial variabel Sarana Prasaranan (X₁), dan Kesiapan Pengemudi

(X₂), Ketepatan Waktu (X₃), Perilaku pengemudi (X₄) dan Kemudahan biaya(X₅) sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y) .

Tabel uji Regresi

SP(X1)	Kpeng(X2)	KW(X3)	PP(X4)	KB(X5)	
0.242	0.082	0.221	0.697	0.837	RSquare
0.215	0.049	0.192	0.686	0.831	Adjusted RSquare

Hasil table uji regresi

Hasil nilai uji Regresi Simultan variabel Sarana Prasaranan (X₁), dan Kesiapan Pengemudi (X₂), Ketepatan Waktu (X₃)

, Perilaku pengemudi (X₄) dan Kemudahan biaya(X₅) sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.873	.846	.50321

a. Predictors: (Constant), totSP, totKesP, totKB, totKW, totPP

5.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan Terhadap pelayanan Jaktlingko di PT Jaktlingko Jakarta. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pengaruh parsial variabel Sarana Prasarana(X1) memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan pelanggan sebesar 21,5%, sedangkan Pengaruh variabel Kesiapan Pengemudi (X2) memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan pelanggan sebesar 4,9%, dan pengaruh Ketepatan waktu(X3) terhadap

variabel Kepuasan pelanggan sebesar 19,2%. Pengaruh variabel Perilaku Pengemudi (X4) terhadap variabel Kepuasan pelanggan sebesar 68,0%, dan variabel Kemudahan biaya (X5) memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan pelanggan sebesar 81,1%.

Pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel Kepuasan pelanggan sebesar 84,6%, sedangkan sisanya sebesar 15,4% ditentukan oleh faktor lain yang belum diketahui yang tidak masuk dalam model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arida Jafar. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat .
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yuchistira.
- Agus Kurniawan Firdaus. (2012). *Tingkat kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry di pelabuhan merak Banten*. Skripsi. USAT. Serang
- Ali Syaban. (2005). *Teknik Analisis Data Penelitian*. Seminar Metode Penelitian. Jakarta:UHAMKA.
- A. Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. DKI: Amara Books
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Danang Suryanto. (2013). *Teori, Mekanisme, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. DKI: Graha Ilmu.
- Daryanto & Ismanto Setyubudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. DKI: Gava Media.
- Deni Darmawan. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Banding PT Remaja Rosdi Karya*.
- Desi Afriyanti. (2014). *Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau*. Jurnal. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung Pinang.
- Fajar Laksmi. (2008). *Manajemen Pemasaran*. DKI: Graha Ilmu Fandy

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2003).
Total Quality Management. DKI: Andi
Offset.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.
(2005). *Service, Quality &
Satisfaction*. DKI: Andi Offset.

Kepuasan Pelanggan). Penerjemah: Hesti
Widyanigrum. Jakarta: Penerbit
PPM.

Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip
Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT
Elex Media Kopmutindo.

Hari Santoso. (2008). Metode
Pengukuran Tingkat Kepuasan
Pemakai Perpustakaan Perguruan
Tinggi. Laporan Penelitian.
Universitas Negeri Malang.

Husein Umar. (2000). *Riset Pemasaran
dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:
PT Gramedia Pustaka Utama.