

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran PT. Tiara Sejahtera

4.1.1. Profil PT. Tiara Sejahtera

Tiara Manpower & Recruitment Services adalah sebuah Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/ Buruh yang berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT) dan berkedudukan di RT. 001 – RW. 007 Desa Tubanan, Kecamatan Kembang, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah, yang didukung oleh tenaga-tenaga yang berpengalaman, terampil, santun dan beriman, dan yang lebih baik dan utama lagi tenaga-tenaga tersebut direkrut dari Desa Ring 1 dimana PLTU Tanjung Jati B ini didirikan atau di tempat lain sudah pasti akan memberikan kesempatan terhadap masyarakat yang ada disekitarnya.

Manpower Service adalah layanan Tiara Manpower & Recruitment Services dalam kegiatan supply untuk semua tenaga kerja termasuk pemeliharaan, perawatan kebersihan fisik indoor & outdoor bangunan gedung pada suatu institusi. Manpower Service berkembang secara pesat dari usaha-usaha tradisional dan sangat sederhana hingga mencapai usaha-usaha yang syarat dengan teknologi dan manajemen modern.

Yang membedakan Tiara Manpower & Recruitment Services dengan perusahaan lainnya adalah upaya kami pada pengawasan mutu pekerjaan, yang kami terapkan secara ketat dan terus menerus serta layanan karyawan kami yang bekerja dengan hati yang tulus dan transparan, itulah jaminan yang kami berikan.

Dengan penerapan system pelayanan yang baik, maka mampu meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai termasuk kualitas hunian gedung, memperpanjang usia pakai asset serta meningkatkan brand image suatu instansi. PT. Tiara Sejahtera berdiri Mei 2011, dimana Perusahaan tersebut didirikan oleh tenaga-tenaga yang professional di bidangnya, yang sesuai dengan tuntutan manajemen dan tuntutan pasar di saat sekarang ini, dengan maksud untuk bisa meningkatkan daya saing yang sehat dan terpenuhi serta masuk akal dalam segi kualitas penyedia tenaga kerja.

Dan telah mendapatkan kepercayaan dari Perusahaan pengguna jasa yang ada di PLTU Tanjung JATI B Tubanan, Kembang, Jepara, Konsep Co-Creation adalah konsep pengelola Penyedia Tenaga Kerja secara professional dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa sehingga diharapkan mampu memberikan jasa kebersihan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna jasa serta mampu berperan menunjang image dan kelancaran core business institusi itu sendiri.

Experience Innovation yang bersifat consumer-centric, dimana TIARA Manpower & Recruitment Services mengajak mitra untuk terlibat secara aktif dalam mendesain dan mengembangkan system dan pelayanan Tenaga Kerja sesuai kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

Komitmen mendukung brand image, sikap professional, system pengelolaan Penyedia Tenaga Kerja yang professional. Memberikan pelayanan Tenaga Kerja yang aman, ramah dan dapat diandalkan oleh pengguna jasa sesuai fungsi dan harapan customer. Komitmen selalu menjaga dan mengembangkan

hubungan baik dan kerjasama yang professional dan saling menguntungkan.

Perawatan dan perlindungan asset secara tepat akan mampu menambah usia pakai asset. Menyerahkan pekerjaan pada corporate Manpower & Recruitment services akan didapatkan hasil yang maksimal sehingga secara langsung akan membentuk kesan modern dan brand image yang positif. Mitra mampu melakukan pengendalian cost dengan melakukan kontrak yang harganya relative tetap sepanjang masa kontrak. Keamanan dan pengendalian manajemen resiko ketenagakerjaan karena memiliki service yang tidak dimiliki sendiri. Mitra telah mampu meningkatkan focus pada core business yang berarti meningkatkan corecompetence. Dll.

4.1.2. Tenaga Pelaksana PT. Tiara Sejahtera

SDM yang handal, terampil, disiplin, memiliki kompetensi dan bertanggung jawab pada bidang tugasnya adalah syarat utama keberhasilan proyek ini. Recruitment SDM berasal dari tenaga yang sebelumnya telah dipekerjakan oleh mitra atau hasil recruitment Tiara Manpower & Recruitment Services sendiri.

Sebelum penugasan tenaga pelaksana diberikan training job description sesuai bidang tugasnya, sertastandard operational procedure. Tenaga kerja wajib mengenakan seragam kerja dan ID Card dalam melaksanakan tugas.

Jam Kerja:

1. Senin s/d Jum'at: 08.00 – 17.00 Istirahat: 12.00 – 13.00
2. Sabtu: 08.00 – 14.00 Istirahat: 12.00 – 13.00

Total per Minggu 6 hari kerja: 40 jam

Tenaga kerja pelaksana setiap shiftnya menyesuaikan sifat, kebutuhan dan kondisi area kerja.

4.1.3. Pengawasan Mutu Pekerjaan

Yang membedakan PT. Tiara Sejahtera dengan Perusahaan Penyedia Jasa lainnya adalah kami lebih menekankan kepada pengawasan mutu pekerjaan yang kami berlakukan secara ketat dan terus menerus.

Selain diatur dengan Program Kerja Bulanan dan Harian serta Check List yang ketat, kami juga menerapkan system pengawasan personel bertingkat.

4.1.4. Sistem Kontrak/ Kerjasama

Kontrak/ kerjasama berlangsung dalam jangka waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak dan apabila habis masa berlakunya dapat diperpanjang selama kedua belah pihak menghendaki.

4.1.5. Mitra Kerja/ Pelanggan

Tabel 4.1. Data Pelanggan PT. Tiara Sejahtera

No	Mitra/ Pelanggan	Jumlah (Orang)
1	PT. PLN (Persero) Pembangkitan Tanjung Jati B (PLTU tanjung Jati B)	236
2	PT. TJB POWER SERVICES (PLTU Tanjung Jati B Unit 1 & 2)	1678
3	PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDRA (PLTU Tanjung Jati B Unit 3 & 4)	437
4	BLACK & VEATCH INTERNATIONAL (PLTU Tanjung jati B Unit 3 & 4)	423
5	BLACK & VEATCH INTERNATIONAL (PLTU Ujungnegoro Batang)	659
6	PT. BABCOCK & WILCOX ASIA (PLTU Tanjung Jati B Unit 1 & 2)	864
7	PT. TEKNOTAMA LINGKUNGAN INTERNUSA (TLI) (PLTU Tanjung Jati B Unit 1	926

No	Mitra/ Pelanggan	Jumlah (Orang)
	& 2)	
8	PT. KALENESIA (PLTU Tanjung Jati B Unit 1 & 2)	572
9	PT. KOMIPO PEMBANGKITAN JAWA BALI (KPJB) (PLTU Tanjung Jati B Unit 3 & 4)	263
10	PT. KALINYAMAT PERKASA (PLTU Tanjung Jati B Unit 1 & 2)	89
11	PT. NUSAREKA PRIMA ENGINEER (PLTU Tanjung Jati B 5 & 6)	73
12	PT. ANGRANGUN BERLIAN NUSANTARA (PLTU Tanjung Jati B 1 & 2)	96
13	PT. POWERTECH INDONESIA (PLTU Tanjung Jati B 5 & 6)	217
14	PT. ADHIGUNA PUTRA (PLTU Tanjung Jati B Unit 1 & 2)	285
15	PT. PIONER BETON (PLTU Tanjung Jati B 5 & 6)	629
Total		7447

4.2. Penyajian Data Responden

4.2.1. Jenis Kelamin

Penyajian data mengenai identitas jenis kelamin responden di sini adalah untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri para responden. Berikut ini adalah tabel identitas jenis kelamin responden ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	76	76,8
Perempuan	23	23,2
Jumlah	99	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan dari Tabel 4.2 dapat diketahui pelanggan PT. Tiara Sejahtera jumlahnya yang laki-laki ada 76 orang dan yang perempuan lebih kecil yakni 23 orang. Hal ini karena di PLTU, butuh banyak tenaga lapangan terutama bagian infrastruktur dan operasional PLTU yang membutuhkan tenaga kuat laki-laki.

4.2.2. Usia Responden

Data responden berdasarkan umurnya disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Usia Responden

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Kurang dari 20 tahun	4	4,0
21 – 35 tahun	37	37,4
36-45 tahun	46	46,5
Lebih dari 46 tahun	12	12,1
Jumlah	99	100.0

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan data dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa berdasarkan usia pelanggan PT. Tiara Sejahtera yang menjadi responden kebanyakan berusia 36-45 tahun. Mereka adalah pemuda yang banyak melaksanakan

pekerjaan infrastruktur maupun operasional kegiatan lainnya. Sementara terbanyak yang kedua adalah warga dengan usia antara 20-35 tahun. Yang berusia 46 tahun keatas banyak yang menduduki jabatan penting dalam pekerjaannya.

4.2.3. Pendidikan Responden

Data responden yang telah berpartisipasi dalam upaya menjawab daftar pertanyaan atau kuesioner berdasarkan tingkat pendidikannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	7	7,1
SLTP	24	24,2
SLTA	53	53,5
Perguruan Tinggi	15	15,2
Total	99	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Ditunjukkan pada tabel 4.4 bahwa warga pelanggan PT. Tiara Sejahtera sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 53 orang (53,5%). Sementara lulusan sarjana diharapkan dapat kompeten dan professional, untuk bekerja di PLTU.

4.3. Deskripsi Variabel

4.3.1. Deskripsi Variabel Pelayanan

Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan Fasochah dan Harnoto (2013). Deskripsi variabel pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.5.
Deskripsi Pelayanan

No	Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1	Bukti fisik berupa peralatan, perlengkapan, fasilitas dan karyawan PT. Tiara Sejahtera berkualitas.	9	40	35	11	4
2	Para karyawan PT. Tiara Sejahtera dalam melayani pelanggan cukup handal.	6	39	45	6	3
3	Pelayanan di PT. Tiara Sejahtera sangat mudah, cepat tanggap dan cepat dalam menyampaikan informasi yang jelas.	12	33	37	10	7
4	Karyawan PT. Tiara Sejahtera ramah, serta memiliki keterampilan dalam memberikan informasi, dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	19	39	21	18	2
5	Karyawan PT. Tiara Sejahtera cukup perhatian dengan berupaya memahami keinginan pelanggan	7	37	46	7	2

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020.

Dari tabel diatas, menyatakan 40 responden setuju bahwa Bukti fisik berupa peralatan, perlengkapan, fasilitas dan karyawan PT. Tiara Sejahtera berkualitas. Pelanggan yang menyatakan netral bahwa Para karyawan PT. Tiara Sejahtera dalam melayani pelanggan cukup handal ada 45 pelanggan. Sementara menurut pelanggan ada 37 responden yang menyatakan setuju bahwa Pelayanan di PT. Tiara Sejahtera sangat mudah, cepat tanggap dan cepat dalam menyampaikan informasi yang jelas. Ada 39 pelanggan yang merasa Karyawan PT. Tiara Sejahtera ramah, serta memiliki keterampilan dalam memberikan

informasi, dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Serta ada 45 responden yang menyatakan netral bahwa karyawan PT. Tiara Sejahtera cukup perhatian dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

4.3.2. Deskripsi Variabel Kepercayaan

Kepercayaan adalah keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai, Fasochah dan Harnoto (2013). Deskripsi variabel kepercayaan dapat dijelaskan berdasarkan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.6.
Deskripsi Kepercayaan

No	Kepercayaan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan PT. Tiara Sejahtera jujur dan kata-katanya dapat dipercaya.	7	46	37	8	1
2	PT. Tiara Sejahtera dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk mengurus pelanggan.	10	44	33	10	2
3	Saya percaya PT. Tiara Sejahtera tidak beresiko menyimpang.	17	38	39	4	1
4	Karyawan PT. Tiara Sejahtera memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat.	13	40	31	14	1

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020.

Dari tabel diatas, menyatakan 46 responden setuju bahwa Karyawan PT. Tiara Sejahtera jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Sementara menurut pelanggan ada 44 responden yang menyatakan setuju bahwa PT. Tiara Sejahtera dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk mengurus pelanggan.. Ada 39 pelanggan yang menyatakan netral bahwa percaya PT. Tiara Sejahtera tidak beresiko menyimpang.. Serta ada 40 responden yang menyatakan setuju bahwa

Karyawan PT. Tiara Sejahtera memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat.

4.3.3. Deskripsi Variabel Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu bentuk pemberian manfaat dari perusahaan kepada pelanggan, dengan kata lain, pada perusahaan, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, Muh Agung dkk (2016). Deskripsi variabel fasilitas dapat dijelaskan berdasarkan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Deskripsi Fasilitas

No	Fasilitas	SS	S	N	TS	STS
1	Peralatan yang digunakan PT. Tiara Sejahtera untuk melayani pelanggan sudah lengkap	16	42	26	14	1
2	Peralatan untuk keperluan administrasi seperti komputer dan print sudah tersedia di kantor PT. Tiara Sejahtera.	10	34	44	8	3
3	Di kantor PT. Tiara Sejahtera memiliki perlengkapan kerja dengan komputer dan print yang baik serta ruangan yang selalu bersih dan rapi.	12	36	35	16	0

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020.

Dari tabel diatas, menyatakan 42 responden setuju bahwa Peralatan yang digunakan PT. Tiara Sejahtera untuk melayani pelanggan sudah lengkap. Pelanggan yang menyatakan netral bahwa Peralatan untuk keperluan administrasi seperti komputer dan print sudah tersedia di kantor PT. Tiara Sejahtera, ada 44 pelanggan. Sementara menurut pelanggan ada 36 responden yang menyatakan setuju bahwa Di kantor PT. Tiara Sejahtera memiliki perlengkapan kerja dengan komputer dan print yang baik serta ruangan yang selalu bersih dan rapi.

4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan Fasochah dan Harnoto (2013). Deskripsi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan berdasarkan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Deskripsi Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan PT. Tiara Sejahtera memberikan pelayanan yang baik dalam arti ramah, sopan, menanyakan keperluan pelanggan	4	48	39		0
2	Karyawan PT. Tiara Sejahtera tidak pernah emosi dan berkata kasar dan menyadari akan karakter pelanggan yang berbeda-beda kebutuhannya	15	40	32	6	6
3	Karyawan PT. Tiara Sejahtera memberikan keterangan yang sopan dan jelas, serta menyelesaikan masalah dengan cepat sehingga pelanggan merasa diperhatikan	15	42	19	23	
4	Karyawan PT. Tiara Sejahtera telah berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik, sehingga kepuasan pelanggan meningkat	10	4	44	2	2

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020.

Dari tabel diatas, menyatakan 48 responden setuju bahwa karyawan PT. Tiara Sejahtera memberikan pelayanan yang baik dalam arti ramah, sopan, menanyakan keperluan pelanggan. Pelanggan yang setuju bahwa, karyawan PT. Tiara Sejahtera tidak pernah emosi dan berkata kasar dan menyadari akan karakter pelanggan yang berbeda-beda kebutuhannya ada 40 pelanggan. Sementara menurut pelanggan ada 42 responden yang menyatakan setuju bahwa karyawan PT. Tiara Sejahtera memberikan keterangan yang sopan dan jelas, serta menyelesaikan masalah dengan cepat sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Ada 44 pelanggan yang merasa netral bahwa Karyawan PT. Tiara Sejahtera telah

berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik, sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

4.4. ANALISIS DATA

4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir atau pertanyaan dikatakan valid. Nilai r tabel pada $N = 99$ dan $\alpha 5\% = 0,1646$. Hasil uji validitas data kuesioner untuk disajikan pada tabel 4.9.

Tabel 4.9.
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Pelayananc(X_1)	X11	0,765	0,1646	Valid
	X12	0,658	0,1646	Valid
	X13	0,817	0,1646	Valid
	X14	0,744	0,1646	Valid
	X15	0,661	0,1646	Valid
Kepercayaan (X_2)	X21	0,790	0,1646	Valid
	X22	0,707	0,1646	Valid
	X23	0,761	0,1646	Valid
	X24	0,786	0,1646	Valid
Fasilitas (X_3)	X31	0,647	0,1646	Valid
	X32	0,518	0,1646	Valid
	X33	0,618	0,1646	Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0,807	0,1646	Valid
	Y2	0,830	0,1646	Valid
	Y3	0,507	0,1646	Valid
	Y4	0,724	0,1646	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$. Hasil perhitungan reliabilitas disajikan pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Standar Uji	Keterangan
Pelayanan (X_1)	0,886	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	0,890	0,60	Reliabel
Fasilitas (X_3)	0,761	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,852	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Dari hasil Tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa kuesioner masing-masing variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel atau andal.

4.4.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Suatu

model regresi bebas dari problem ini apabila memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau sama dengan VIF kurang dari 10.

Tabel 4.11.
Uji VIF

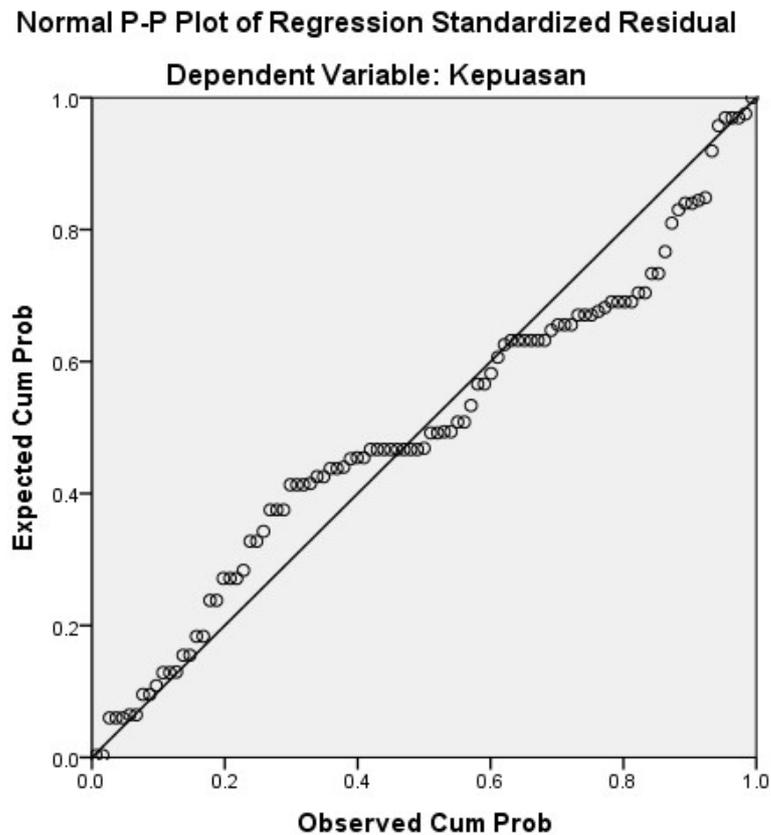
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Pelayanan	.925	.402	.109	.146	6.866
	Kepercayaan	.939	.568	.171	.166	6.027
	Fasilitas	.942	.362	.096	.105	9.541

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 sedangkan VIF lebih kecil dari 10. berdasarkan angka-angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi penelitian ini lolos dari problem multikolinieritas.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2014). Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis *histogram* menuju pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini hasil pengujiannya.



Gambar 4.1. Uji Normalitas

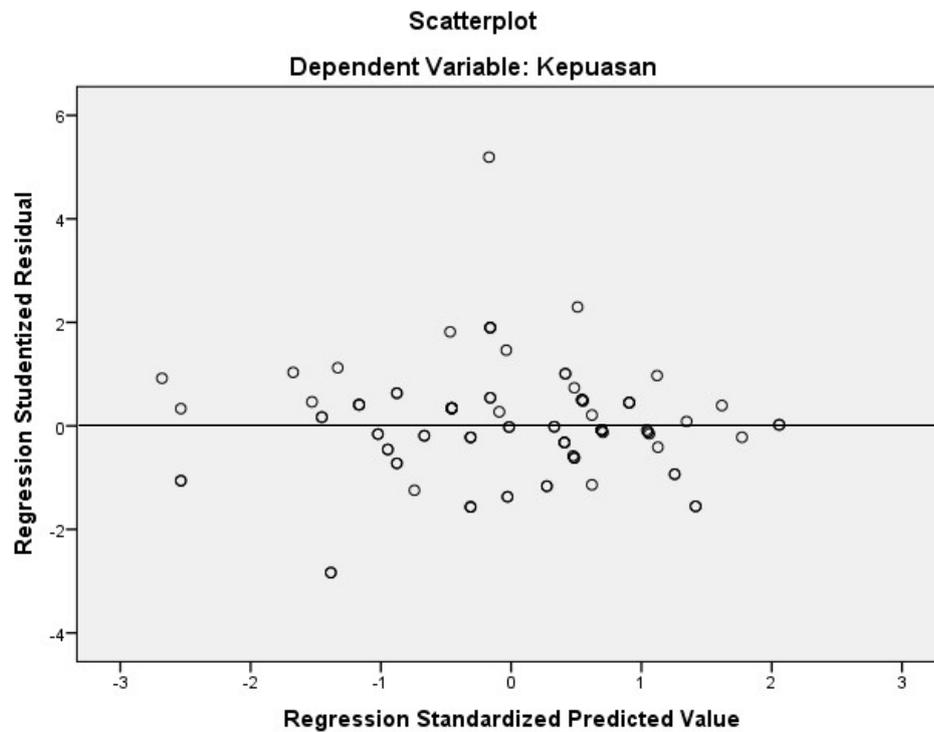
Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 24

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa pola data mengikuti garis diagonal sehingga disimpulkan model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat diagram *scatterplot* yaitu apabila data membentuk suatu pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas yang serius. Sedangkan model regresi bebas

heteroskedastisitas apabila pola pada scatter plot tidak teratur atau menyebar di atas dan di bawah nilai nol. Berikut ini hasil pengujian heteroskedastisitas.



Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot
Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 24.0

4.4.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh variabel pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara bersamaan terhadap variabel kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Hasil perhitungan koefisien regresi dengan SPSS 18, dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12.
Hasil Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.374	.370		1.013	.314
	Pelayanan	.217	.051	.286	4.285	.000
	Kepercayaan	.417	.062	.420	6.722	.000
	Fasilitas	.390	.103	.297	3.786	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Melihat nilai-nilai pada tabel 4.8, persamaan regresi berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = \alpha 0,374 + 0,217X_1 + 0,417X_2 + 0,390X_3 + e$$

Diketahui:

0374 = Konstanta

0,217 = koefisien regresi Pelayanan

0417 = koefisien regresi Kepercayaan

0,390 = koefisien regresi Fasilitas

Berdasarkan koefisien regresi masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan bahwa:

$\alpha = 0,374$ Apabila pelayanan, kepercayaan dan fasilitas konstan, maka kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera sebesar 0,374 poin.

$\beta_1 = 0,217$ koefisien regresi pelayanan (X_1) menyatakan setiap terjadi kenaikan nilai pelayanan (X_1), maka akan menaikkan kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Dengan asumsi kepercayaan (X_2) dan fasilitas (X_3) konstan.

$\beta_2 = 0,417$ Koefisien regresi kepercayaan (X_2), menyatakan setiap terjadi kenaikan kepercayaan (X_3), maka akan menaikkan Kepuasan

pelanggan PT. Tiara Sejahtera (Y). Dengan asumsi pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_3) konstan.

$\beta_3=0,390$ Koefisien regresi fasilitas (X_3), menyatakan setiap terjadi kenaikan fasilitas (X_3), maka akan menaikkan Kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera (Y). Dengan asumsi pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) konstan.

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan, berarti setiap ada perubahan kenaikan dari variabel independen akan mempengaruhi kenaikan variabel dependen.

4.4.4. Uji Hipotesis F

Uji hipotesis F digunakan untuk pengujian terhadap pengaruh variabel pelayanan, kepercayaan dan fasilitas, secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Nilai F hitung dari hasil pengolahan data dengan SPSS dapat disajikan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	812.422	3	270.807	483.454	.000 ^b
	Residual	53.214	95	.560		
	Total	865.636	98			

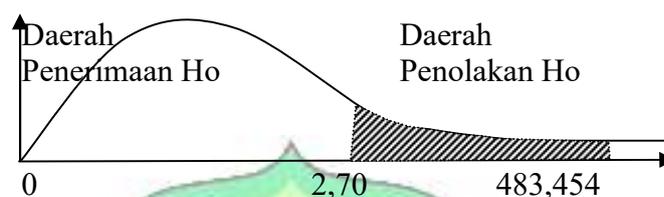
a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Nilai F_{hitung} dari tabel ANOVA diketahui sebesar 483,454. Dengan $df = 99 - 3 - 1 = 95$, $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 2,70$. Dalam analisis ini berarti nilai F_{hitung} ($483,454$) $>$ F_{tabel} ($2,70$), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a

diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Untuk gambar uji hipotesis F dapat dilihat pada gambar 4.3.

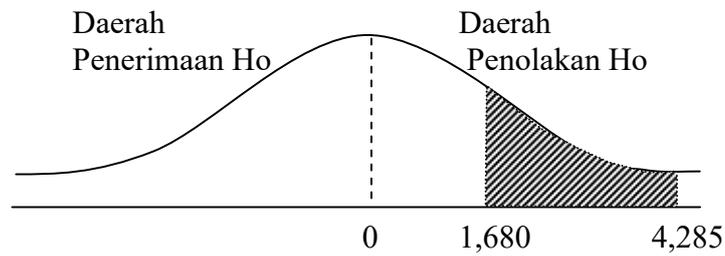


Gambar 4.3
Uji Hipotesis F

4.4.5. Pengujian Hipotesis Uji t

1. Pelayanan (X_1)

Uji t untuk pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Dengan memperhatikan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 4,285$. Dengan sampel (n) = 99 orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 99 - 3 - 1 = 95$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,680. Jadi nilai $t_{hitung} = 4,285 > t_{tabel} (1,680)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Gambar uji hipotesis t untuk pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera dapat dilihat pada Gambar 4.4.

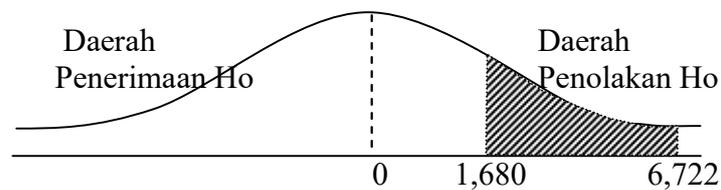


Gambar 4.4
Uji Hipotesis t untuk Pelayanan

Dari Gambar 4.4 ditunjukkan bahwa nilai t hitung berada di daerah penolakan H_0 , berarti dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

2. Kepercayaan (X_2)

Uji t untuk pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Dengan memperhatikan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 6,722$. Dengan sampel (n) = 99 orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 99 - 3 - 1 = 95$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,680. Jadi nilai $t_{hitung} = 6,722 > t_{tabel} (1,680)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Gambar uji hipotesis t untuk pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera dapat digambarkan:



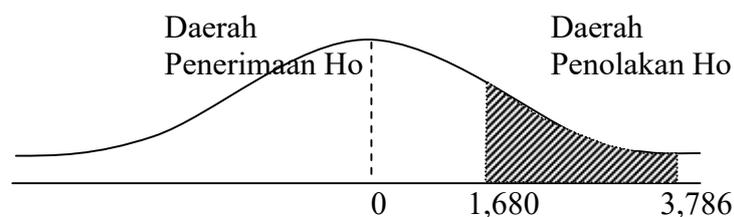
Gambar 4.5
Uji t untuk Kepercayaan

Pada Gambar 4.5 ditunjukkan bahwa nilai t hitung berada di daerah penolakan H_0 , berarti dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

3. Fasilitas(X_3)

Uji t untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Dengan memperhatikan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 3,786$. Dengan sampel (n) = 99 orang, $\alpha = 0,05$ dan $df = 99 - 3 - 1 = 95$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,680. Jadi nilai $t_{hitung} = 3,786 > t_{tabel} (1,680)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Gambar uji hipotesis t untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT.

Tiara Sejahtera dapat digambarkan:



Gambar 4.6
Uji t untuk Fasilitas

Pada Gambar 4.6 ditunjukkan bahwa nilai t hitung berada di daerah penolakan H_0 , berarti dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

4.4.6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Nilai *R Square* terdapat pada Model Summary dari hasil analisis regresi yang disajikan pada Tabel 4.14

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.969 ^a	.939	.937	.748	.939

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 24.0

Dengan melihat Tabel 4.10 diketahui nilai koefisien determinasi adalah $(r^2) = 0,937 \times 100\% = 93,7\%$, hal ini bahwa variabel pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mempengaruhi perubahan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera sebesar 93,7%, sedangkan perubahan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera sebesar 6,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya kepemimpinan, iklim organisasi dan citra.

4.4.7. Faktor dominan

Berdasarkan koefisien beta dari perhitungan SPSS 24, dapat diketahui bahwa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera adalah variabel kepercayaan. Dengan nilai tertinggi yang berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera yakni nilai $t_{hitung} = 6,722 > t_{tabel}$ (1,680) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

4.5. PEMBAHASAN

4.5.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji t untuk pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Artinya setiap terjadi kenaikan nilai pelayanan, maka akan menaikkan kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera

Menurut (Kotler, 2012) pelayanan harus di mulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Sebagai pihak yang mengkonsumsi jasa, masyarakat adalah pihak yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah organisasi. Sementara itu, persepsi dan interaksi dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan juga ikut menentukan evaluasi kualitas pelayanan. Konsekuensinya jasa yang sama bisa dinilai berlainan oleh masyarakat yang berbeda. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima masyarakat sama dengan yang di harapkan atau bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Menurut Samsul Arifin (2011) juga menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Mohammad Rifki Rahman (2015) juga menyatakan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016) juga menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Dari penelitian Fasochah dan Harnoto (2013), menyatakan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik berupa peralatan,perlengkapan,fasilitas dan perangkat di PT. Tiara Sejahtera berkualitas. Para karyawan PT. Tiara Sejahtera dalam melayani pelanggan cukup handal. Pelayanan di PT. Tiara Sejahtera sangat mudah, cepat tanggap dan cepat dalam menyampaikan informasi yang jelas. Karyawan PT. Tiara Sejahtera ramah, serta memiliki keterampilan dalam memberikan informasi. Karyawan PT. Tiara Sejahtera cukup perhatian dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

4.5.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji t untuk pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Menyatakan ada pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Artinya setiap terjadi kenaikan kepercayaan, maka akan menaikkan Kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis (Kotler, 2012). Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi

dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan. Dalam Suhardi (2011) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan kehandalan dan integritas pihak yang lain.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari (2015). Menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan. Menurut Samsul Arifin (2011) juga menyatakan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara hasil yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Fasochah dan Harnoto (2013), yang menyatakan variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Tiara Sejahtera sudah jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Karyawan PT. Tiara Sejahtera dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk mengurus pelanggan. Pelanggan cukup percaya karyawan PT. Tiara Sejahtera tidak beresiko menyimpang. Karyawan PT. Tiara Sejahtera memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat.

4.5.3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji t untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Menyatakan ada pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera. Artinya setiap terjadi kenaikan fasilitas, maka akan menaikkan Kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

Menurut Youti (2012) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar masyarakat merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu layanan. Menurut Kertajaya (2013) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati masyarakat terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat masyarakat mendapat layanan terutama dari pemerintah. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam mendapatkan layanan pemerintah.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Samsul Arifin (2011) juga menyatakan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Mohammad Rifki Rahman (2015) juga menyatakan variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016) juga menyatakan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peralatan yang digunakan karyawan PT. Tiara Sejahtera untuk melayani pelanggan sudah lengkap. Peralatan untuk keperluan administrasi seperti komputer dan print sudah tersedia di karyawan PT. Tiara Sejahtera. Karyawan PT. Tiara Sejahtera telah memiliki perlengkapan kerja dengan komputer dan print yang baik serta ruangan yang selalu bersih dan rapi.