



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GALUH TOUR & TRAVEL BEKASI

Anik Prihatini¹, Darmeinis²

^{1,2} Manajemen; Universitas Panca Sakti Bekasi; Jl. Raya Hankam No.54, Jatirahayu, Kec. Pondok Melati, Kota Bekasi, Jawa Barat, (021) 84979181; e-mail: info@panca-sakti.ac.id,
anikwijayakusuma@gmail.com darmeinis@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: anikwijayakusuma@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di GALUH Tour & Travel Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa GALUH Tour & Travel Bekasi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Non probability sampling metode purposive sampling (sampel bertujuan) yang melibatkan 31 responden. Metode teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara : menyebar kuesioner / angket menggunakan google document , melakukan observasi dan study pustaka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif kausal asosiatif dan tehnik analisis datanya adalah teknik kolerasional dengan uji hipotesisnya adalah korelasi Produk Moment dan Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian uji t pada analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Di GALUH Tour & Travel yang bisa di lihat dari hasil output SPSS 25 nilai t hitung sebesar 6,584 lebih besar dari > t tabel 2,045 dan dengan nilai (Sig.) sebesar 0,000 yang mana nilai Sig. tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,05. Dalam uji korelasi dan uji determinasi di ketahui bahwa nilai koefisien korelasinya 0,774 dan nilai koefisien determmisasi (R²) sebesar 0,599 yang berarti bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di GALUH Tour & Travel sebesar 59,9 % sedangkan 40,1 % sisanya di pengaruhi variabel lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract: This research aims to determine and analyze the influence of service quality on customer satisfaction at GALUH Tour & Travel Bekasi. The population in this study were users of GALUH Tour & Travel Bekasi services with a sampling technique using non-probability sampling, purposive sampling method (purposeful sampling) involving 31 respondents. The data collection technique method is carried out by: distributing questionnaires/questionnaires using Google Documents, conducting observations and library studies. This research uses an associative causal quantitative research approach and the data analysis technique is a correlational technique with hypothesis testing being Product Moment correlation and Simple Linear Regression. The results of the t test research on simple regression analysis show that the service quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction at GALUH Tour & Travel which can be seen from the SPSS 25 output results, the calculated t value of 6.584 is greater than > t table 2.045 and with a value of (Sig.) of 0.000 which is the Sig value. is smaller than the probability of 0.05. In the correlation test and determination test, it is known that the correlation coefficient value is 0.774 and the determination coefficient value (R²) is 0.599, which means that there is a strong relationship between service quality and customer satisfaction, where the influence of Service Quality on Customer Satisfaction at GALUH Tour & Travel is 59.9% while the remaining 40.1% is influenced by other variables that were not examined.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



Pendahuluan

Saat ini perkembangan sektor perekonomian dunia usaha berlangsung sangat pesat, baik pada sektor jasa maupun sektor industri .Anggita Permata Yakup dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dalam thesisnya pada tahun 2019 menyatakan bahwa “salah satu sektor yang menjadi sumber keuntungan devisa negara dan berpotensi meningkatkan perekonomian suatu negara, terutama dengan menurunkan angka pengangguran dan meningkatkan produktivitas yaitu pariwisata”. Jadi pariwisata merupakan sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian banyak negara, termasuk Indonesia. Di Indonesia perkembangan sektor pariwisata tidak hanya berdampak pada terciptanya lapangan kerja, tetapi juga peningkatan pendapatan devisa negara.Pada rapat koordinasi kabupaten & kota se Jawa Barat, 20 Oktober 2022 di Bandung, Benny Bachtiar selaku kepala dinas pariwisata dan kebudayaan propinsi Jabar menyatakan bahwa sektor pariwisata di samping sebagai penggerak kegiatan perekonomian, juga akan menjadi sumber pendapatan daerah karena Jawa Barat mempunyai wisata alam, wisata buatan, budaya dan industri ekonomi kreatifnya yang beraneka ragam. Di Bekasi sendiri yang memiliki banyak kawasan industri bertaraf internasional di wilayahnya maka untuk meningkatkan kegiatan ekonomi dan sumber penghasilan masyarakatnya arah pengembangan pariwisatanya lebih ke arah “wisata industri” sebagai destinasi wisata unggulannya.Analis kebijakan bidang SDM di dinas pariwisata Kab. Bekasi, Waryanto pada Jumat, 07 Oktober 2022 menyatakan bahwa sasaran dari konsep wisata Industri ini melalui kolaborasi dan pendekatan dengan dunia usaha dan seluruh pemangku kepentingan, termasuk sektor dan komunitas industri kreatif, baik bagi pelajar, mahasiswa, peneliti, komunitas, masyarakat umum, bahkan wisatawan dari luar daerah. Perkembangan industri di sektor pariwisata inilah yang akhirnya memunculkan banyak agen perjalanan wisata atau travel agent yang berperan sebagai perantara antara wisatawan dengan penyedia layanan pariwisata. Travel agent merupakan perusahaan penyedia jasa yang membantu mereservasi fasilitas perjalanan wisata dan termasuk semua kelengkapan perjalanannya. Sejalan dengan perkembangan di sektor pariwisata sekarang ini sudah pasti membuat persaingan antar pelaku usaha jasa yang sama di bidang kreatif event, tour, tour dan travel semakin ketat .Produk atau jasa yang diberikan juga semakin semakin bervariasi dan terus berkembang, dengan jangkauan konsumen yang semakin luas serta kualitas yang semakin baik. Hal ini pastinya membuat semua perusahaan termasuk GALUH Tour & Travel yang ada di Bekasi harus berusaha sekuat tenaga agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang ketat ini dengan selalu berupaya dalam pemberian pelayanan terbaiknya pada seluruh pelanggannya, karena perusahaan dinilai masih bisa bersaing dengan kompetitor bisnis dalam industri yang sama dan juga para pesaing baru



lainnya. Dalam rangka untuk memberikan kepuasan pelanggan pastinya GALUH Tour & Travel Bekasi harus selalu berkomitmen memuaskan pengguna jasanya dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Perusahaan harus selalu bertujuan untuk kepuasan pelanggan dalam setiap hasil kinerjanya dengan cara pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan kepentingan atau tingkat harapan dari semua pelanggan.

Metode Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif metode survei yang bersifat deduktif, kausal asosiatif dalam penelitian ini dan tehnik analisis datanya adalah teknik kolerasional dengan uji hipotesisnya adalah korelasi Produk Moment dan Regresi Linier Sederhana. Menurut Prof.Dr.Sugiyono (2019) Dijelaskan dalam bukunya "Metode Penelitian Kuantitatif" bahwa tujuan dari desain studi survei adalah untuk menarik generalisasi dari pengamatan yang dangkal. Dalam penelitian deduktif, teori dan konsep digunakan untuk menghasilkan hipotesis guna mengatasi rumusan masalah. Studi dengan desain studi asosiatif kausal berusaha untuk mengidentifikasi hubungan kausal atau interaksi antara dua variabel atau lebih.

Menurut Prof.Dr.Sugiyono (2019), menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang akan di jadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang menjadi sumber pengambilan sample yang akan di ukur dan di teliti yang sudah ditentukan oleh peneliti mengenai subjek penelitian, dan dari situlah ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa GALUH Tour & Travel Bekasi periode enam bulan terakhir (Desember 2023 – Mei 2024). Penelitian ini mengganti metode pengambilan sampel non-probabilitas dengan metodologi Pendekatan purposive sampling, yang biasa disebut dengan pengambilan sampel bertujuan. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan sampel dilakukan dengan memenuhi serangkaian kriteria, seperti pernah menggunakan jasa GALUH Tour & Travel minimal satu kali. Dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari ukuran dan susunan populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel representatif dari populasi jika sampel tersebut besar. Populasi tersebut kemudian dapat memperoleh manfaat dari pelajaran yang diambil dari sampel dan kesimpulan yang diambil.

Hasil dan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di GALUH Tour & Travel Bekasi. Hasil uji t analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas



pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di GALUH Tour & Travel. Seperti yang ditunjukkan pada output SPSS 25, nilai t-hitung adalah 6,584, lebih besar dari 2,045 > t-tabel. Terdapat pada tabel dan mempunyai nilai (Sig.) sebesar 0,000 yang sesuai dengan nilai Sig. Kemungkinannya kurang dari 0,05. Pada uji korelasi dan uji judgement diketahui nilai koefisien korelasinya 0,774 dan nilai koefisien judgement (R^2) = 0,599 yang berarti bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di GALUH Tour & Travel sebesar 59,9%, sedangkan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Uji F juga menunjukkan hasil F hitung sebesar 43,348 > F Tabel 4. 17 dan target error sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), maka H_0 di tolak dan H_a di terima yang dapat di simpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95%, kualitas pelayanan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan GALUH Tour & Travel Bekasi.

Temuan penelitian ini konsisten dengan tiga penelitian terdahulu oleh Firga Alia Mumtaza & Heppy Millanyani (2023), Endah Nawangsasi & Fitriana Lilis Purnami (2021), dan Sherly Tanoto, S.Psi., M.Com & Brilliance Hymy Imanuel (2019), yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana kepuasan pelanggan di GALUH Tour & Travel Bekasi dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hasil penelitian analisis regresi pada bab sebelumnya mendukung gagasan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Pada GALUH Tour & Travel, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya adalah sebesar 59,9%, dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien korelasinya sebesar 0,774 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,599. Dengan tingkat keyakinan sebesar 95%, kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil F hitung sebesar 43,348 > F tabel 4,17 dengan target error sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Hal tersebut merupakan simpulan dari hasil analisis uji F. Hal ini berarti bahwa pelanggan GALUH Tour & Travel Bekasi akan semakin puas apabila mendapatkan layanan yang berkualitas.



Referensi

- Dr. Meithana Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Cetakan 1). Unitomo Press.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11).
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Hamzah, F., & Ariesta, F. (2022). PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUSWINI CATERING BANDUNG. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1).
<https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.694>
- Hasbullah, H., & Amri, A. I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Bahagia Samarinda. *Business, Entrepreneurship and Finance*, 1(2), 98–107.
<https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Imanuel, B. H., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Mawaddah, R. A., & Sugiharto, T. (2021). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN: STUDI EMPIRIS PADA KONSUMEN E-TRAVEL AGENCY (ONLINE TRAVEL AGENCY). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 26(3).
<https://doi.org/10.35760/eb.2021.v26i3.3282>
- Muhajir, A. (2020). Inovasi Layanan PT Mitra Tour Dan Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Eksistensi Di Era Persaingan Global. *Tasyri` : Jurnal Tarbiyah-Syari`ah-Islamiah*, 27(2).
<https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.96>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661.
<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Nawangasasi, E., & Purnami, F. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Natra Tour Dan Travel Di Surakarta. *Jurnal Accounting*, 8(2), 74–79.
- Nugeroho, A. A. U., Perdana, S., & Hunusalela, Z. F. (2023). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Gama UI Cabang Pondok Labu. *Jurnal PkM Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1).
<https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v6i1.14934>
- Prof.Dr.Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Quantitatif* (S. H. P. Setiyawami (Ed.); Cetakan Ke-2). ALFABETA, CV.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). Konsep dan Strategi Pemasaran - Google Books. In *CV Sah Media* (Vol. 3).
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2). <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality dan Customer Satisfaction. In *Language* (Vol. 20, Issue 436).
- Tjiptono Fandy, P. ., & Diana Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Andi Offset.
- V. Wiratna Sujarweni. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.