



STIMA



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN KOSGORO
JAKARTA

Tahun XVIII Nomor 1 Februari 2012

Mediastima

Jurnal Ilmiah Manajemen
STIMA KOSGORO

ISSN 0852-7105

Pengelolaan Sumberdaya Hutan dan Pertanian

Daniah Thaib

Menilai Kinerja Keuangan Dengan Metode Economic Value Added

Prisilia Damayanty

Analisis Strategi Harga dalam Pemasaran

Ignatius Lama

Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Peningkatan Kinerja

Rambe Kamarul Zaman

Mekanisme Leasing dalam Kegiatan Pembiayaan Perusahaan

Irma Setyawati

Pentingnya Dana Pensiun Untuk Menciptakan Kemandirian Finansial di Hari Tua

Sugeng Suroso

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Indah Global Catering)

Ahmad Nurdin Hasibuan

Pentingnya Pelatihan Untuk Produktivitas Kerja Karyawan

Delila Rambe

Pendidikan Kecakapan Hidup

Herman Chaniago

Pimpinan Umum:
Rambe Kamarul Zaman, M.Sc.
(Ketua STIMA KOSGORO)

Pimpinan Redaksi:
Dr. Danial Thaib, SE, MM

Dewan Redaksi:
Prof. Dr. Tamburaka
Prof. Dr. Anwar Asifin
Dr. Asri Noer
Dr. Harry Azhar Azis, MA
Dr. Bustanul Arifin
Dr. Irma Alamshah
Dr. Aswan Yunas, M.Si, MM
Ir. Dodi Wahab, MM
Syamsul Bachri, M.Sc
Ir. Andri Nur, M.Sc, MM
Dra. Irma Setyawati, MM
Dis. Basar Hassan, MM
Enny Widayati, S.Mi, MM
Dis. Anton Nangoy, MBA

Sirkulasi:
M. Yuni Asri, Penti, Aminah

Alamat Redaksi:
STIMA KOSGORO
Komplek Bumi Harapan
Penna
Jalan Bumi Pratama Raya
Kramat Jati Jakarta Timur
13550

Telepon (021)87781945

Fax (021)87781948

stima@dnct.net.id

Pelaksana Produksi:
Mediastima Press

Terbit Pertama Kali
Januari 1995

Salam Istimewa untuk para pembaca sekalian!

Apabila harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi naik, bagaimanapun, memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan dan produktivitas UKM. Kenaikan harga BBM bersubsidi membuat harga bahan baku meningkat, sementara daya beli masyarakat justru menurun. Hal ini menjadi bahaya besar bagi UKM, meski sudah terbukti mampu bangkit dari gelombang krisis ekonomi keuangan pada tahun 2008. Pada krisis yang lalu, sektor UKM mampu berdiri kukuh dan menopang perekonomian nasional.

Setidaknya terdapat lima sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang akan merasakan dampak jika harga BBM mengalami kenaikan antara lain; elektronik, perikanan, transportasi, industri rokok, dan industri karet. Dampak kenaikan harga BBM subsidi yang ditanggung UKM berbeda dengan industri skala besar. UKM membutuhkan berbagai perangkat dan sarana penunjang produksi yang niscaya terpengaruh kenaikan harga BBM. Tapi, kita tetap optimistis UKM bisa bertahan lagi.

Jika program kompensasi kenaikan harga BBM subsidi bagi pelaku usaha kecil tidak digulirkan, daya saing UKM akan menurun. Padahal, di sisi lain, UKM sedang digempur serbuan produk-produk impor. Karena itu, pemerintah harus menyiapkan subsidi langsung, jika subsidi tidak langsung memang dikurangi. Namun, pemerintah sendiri belum mempunyai skema kompensasi kenaikan harga BBM subsidi untuk UKM. Misalnya, mengembalikan sistem dana bergulir yang dulu sempat diterapkan. Namun di masa lalu, subsidi langsung dalam bentuk dana bergulir banyak menimbulkan masalah, terutama masalah akuntabilitas.

Pada edisi ini, Jurnal Manajemen STIMA Kosgoro menghadirkan sembilan buah tulisan. Semoga pada edisi yang mendatang lebih banyak lagi kontribusi tulisan yang membuat konten dari jurnal ini makin beragam pembahasannya di bidang manajemen.

Akhirnya redaksi yakin, Kita semua dapat membesarkan jurnal ini. Sulit bagi jurnal Manajemen STIMA Kosgoro untuk membesarkan diri, Tanpa dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih atas partisipasi dan atensi semua pihak yang telah ikut membesarkan Mediastima.

Redaksi

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada CV. INDAH GLOBAL CATERING)**

Oleh : Ahmad Nurdin Hasibuan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha terutama bidang jasa paket pernikahan telah berkembang pesat, dan membawa dampak yang tidak sedikit bagi dunia bisnis makanan. Setiap perusahaan saling bersaing untuk menarik pelanggan dengan caranya masing-masing.

Sehubungan dengan peran itu, peran pelayanan (*service*) yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya amat penting. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya timbul loyalitas pelanggan.

Timbulnya keluhan dari pelanggan memberikan indikasi kepada perusahaan bahwa, telah terjadi suatu hal yang membuat pelanggan merasa tidak terpuaskan. Oleh karena itu penanganan atas keluhan yang terjadi harus segera diselesaikan dengan tetap berpegang pada tujuan lembaga pendidikan yaitu untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan fokus kepada pelanggan akan lebih berguna bagi lembaga pendidikan dibandingkan dengan pertimbangan manajemen tentang kepuasan tersebut.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka permasalahan yang dihadapi oleh CV. Indah Global Catering adalah bagaimana meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Tujuan makalah ilmiah ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Indah Global Catering.

Penelitian menggunakan analisis statistik dari data yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner yang telah disebarkan.

Variabel penelitian yang digunakan adalah pelayanan dan kepuasan pelanggan, di mana pelayanan merupakan variabel independen (variabel bebas) dan kepuasan pelanggan merupakan variabel dependen (variabel terikat).

PEMBAHASAN

Menurut Kothler (2006:126), pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat dilakukan atau diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

CV. Indah Global Catering – Jakarta sangat hati - hati dalam membuat sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan pelanggan. Pimpinan menyerahkan kepada pelanggan untuk mengkomunikasikan tentang penilaian kepuasan melalui email dan questioner, hal ini lebih mewakili sikap pelanggan secara keseluruhan pada sistem keluhan dan saran (*coumplain sugestion system*). Penilaian yang lain berupa pengiriman angket kepada sejumlah pelanggan yang diambil sebagai sampel secara acak, untuk mengevaluasi tingkat keramahan karyawan, pelayanan dan lainnya.

Untuk mencari solusi dengan adanya pertanyaan dan permasalahan dari pelanggan, beberapa hal yang dilakukan oleh CV. Indah Global Catering- Jakarta adalah sebagai berikut:

- a. Apabila terjadi kesalahan, akan memberikan penjelasan mengenai penyebab dari permasalahan tersebut.
- b. Memberikan peluang bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran baik lisan, surat elektronik email maupun tulisan untuk meningkatkan pelayanan.
- c. Menciptakan pandangan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utamanya.
- d. Kenyamanan saat berkomunikasi dengan pelanggan.

Dengan melakukan hal tersebut di atas, maka CV. Indah Global Catering telah menurunkan tingkat ketidakpuasan pelanggan sekaligus memberikan keuntungan bagi kelangsungan usaha baik dalam operasinya maupun pencapaian SLA (*Service Level Agreement*). Dengan selalu melakukan pendekatan dan mendengarkan saran dan pendapat dari para pelanggan tersebut, pihak manajemen mendapat masukan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan pelayanannya terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan usaha-usaha yang dilakukan CV. Indah Global Catering kepada pelanggan, maka penulis membuat suatu anggapan bahwa usaha-usaha tersebut akan membuat konsumen merasa puas, untuk itu penulis mengumpulkan data penelitian

dengan penyebaran kuesioner secara tidak acak (non random sampling) kepada 30 (tiga puluh) orang responden yang menjadi pelanggan.

Jawaban 30 responden diberi nilai angka agar memudahkan penulisan dalam melakukan perhitungan secara statistik. Berdasarkan hasil dari kuesioner diperoleh hasil jumlah $X= 1,271$ dan $Y= 1,256$, kemudian diolah menggunakan software SPSS v.17.00, dengan hasil seperti dalam tabel 2.

Tabel 2: Coefficients

Mod.		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.108	3.244		1.883	.070
	Pelayanan	.844	.077	.902	1.031	.000

^aDependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah

- a. Rumus persamaan regresi $Y = a + bX$

$$Y = 6.108 + 0.844X$$

Dari persamaan diatas mempunyai arti sebagai berikut :

- 1) Nilai 6,108 artinya tanpa dipengaruhi pelayanan, nilai kepuasan pelanggan ada sebesar 6,108.
 - 2) Nilai 0,844 artinya setiap pelayanan ditambah 1 kali satuan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,844,- kali satuan.
- b. Uji koefisien Regresi

Dengan membandingkan thitung dengan t tabel diperoleh hasil pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi signifikan oleh karena itu, bahwa setiap perbaikan pelayanan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Koefisien Korelasi

Tabel 3 menjelaskan tentang hasil koefisien korelasi dari hasil pengolahan SPSS.

Tabel 3: Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.813	.806	.73772

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: data diolah

Dari hasil perhitungan komputer diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,902. Angka ini mendekati +1 berarti, bahwa hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Indah Global Catering sangat erat dan positif.

d. Koefisien Determinasi

Kepuasan pelanggan bernilai (positif) merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan sebesar 81.30%, sedangkan sisanya 18.70% dipengaruhi faktor lain seperti harga, promosi, distribusi, tempat dan lainnya.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. INDAH GLOBAL CATERING adalah sebesar 81,30% sedangkan sisanya 18,70% dipengaruhi oleh factor lain seperti harga, promosi, distribusi, tempat dan lainnya.
2. Sedangkan eratnya hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,902, artinya sangat erat dan positif. Dengan demikian pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan mengenai nilai solusi layanan, nilai proses dan sikap layanan, serta nilai produk dan prosedur sudah sangat baik, dan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

SARAN

1. Perlu mempertahankan pelayanan dengan memberikan pengetahuan dan ketrampilan guna mendukung kinerja karyawan khususnya karyawan *front office* yang akan memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sebaiknya pimpinan tetap mempertahankan program – program ini bahkan meningkatkan sesuai dengan kebutuhan pegawai dan organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2004) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip (2002), *Analisa Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Rambat dan Asril Hamdani (2005). Manajemen Jasa dan Kualitas produk. Jakarta: Erlangga.*
- Stanton, William J. (2002) *Prinsip Pemasaran, Edisi Kesepuluh, Jilid II*, Jakarta : Erlangga.
- Sujana, (2004) *Statistik Untuk Ekonomi & Niaga II, Edisi Baru*. Bandung : Tarsito.
- Swastha Basu, Irawan, (2004) *Dasar - dasar Manajemen pemasaran Modern, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Liberty.