

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI SPIRIT HUMAN DEVELOPMENT (Survei pada pembuatan SIM  
akademik yayasan Al-Masoem)**

**Novrizal**

**Prety Diawati, S.SOS., MM**

Diploma 4 Manajemen Bisnis Politeknik Pos Indonesia

**ABSTRAK**

Perkembangan Teknologi Informasi (IT) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan IT dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah penggunaan komputer, IT dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat. Oleh Karena itu penulis meneliti tentang kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dalam pembuatan SIM akademik pada yayasan Al-Masoem.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di *Spirit Human Development*. jenis sampling yang digunakan *purposive random sampling*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data primer dari Spirit Human Development, Bandung, menyebarkan kuesioner, dan observasi yang dilakukan langsung ke pelanggan. Adapun yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak 44 orang responden yang terdiri dari pegawai di yayasan Al-Masoem. Metode statistik yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji  $R^2$  (koefisien determinasi), dan uji Hipotesis. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas jasa berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan pengaruhnya signifikan.

Kata Kunci : Kualitas jasa, Kepuasan pelanggan, *Spirit Human Development*.

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi (IT) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan IT dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah penggunaan komputer, IT dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat.

Spirit Human Development telah lama bergerak dalam bidang IT dengan melakukan berbagai inovasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pelanggan saat ini menjadi peran utama untuk meningkatkan kualitas produk Spirit Human Development, seperti sistem informasi pelanggan lebih mudah berkerja karena perkembangan zaman sistem manual yang biasa dilakukan sekarang telah berganti dengan menggunakan sistem informasi yang lebih mudah dan efisien.

Ini merupakan project system informasi yang telah perusahaan Spirit Human Development

No	Project	Tempat	Tahun
1.	SD Galunggung (RSBI), Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Sekolah,	Tasikmalaya	2012
2.	SD Melong, Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Sekolah	Cimahi	2014
3.	Yayasan Pendidikan Al-Ma'soem, Pengembangan Sistem Informasi Akademik dan Keuangan	Bandung	2015
4.	Institut Teknologi Bandung, Pengembangan Sistem informasi	Bandung	2015

kerjakan, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Project Sistem Informasi

Pada tabel di atas merupakan projek yang telah dilakukan oleh Spirit Human Development dalam pembuatan sistem informasi.

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa. Kepuasan pelanggan telah menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas jasa. Dalam kepuasan

pelanggan memiliki 2 dimensi yaitu kepuasan secara keseluruhan dan rekomendasi.

Kualitas jasa merupakan hal terpenting dalam meningkatkan pelayanan. Menurut Lovelock (dalam Pemasaran Jasa, 2014: 268), Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan/keinginan pelanggan.

Terkait fenomena atau masalah yang terdapat pada yayasan pendidikan AlMasoem ini lebih menarik untuk diteliti dibandingkan dengan pengguna layanan spirit human development lainnya maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul :”**Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Pelanggan di Spirit Human Development Bandung – Jawa Barat** “.

### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menentukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas jasa sistem informasi akademik Spirit Human Development?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pengguna sistem informasi akademik Spirit Human Development ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Spirit Human Development?

### C. Tujuan

Setiap Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan, adapun tujuan tersebut sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi akademik Spirit Human Development ?
2. Mengetahui kepuasan pelanggan pengguna sistem informasi akademik Spirit Human Development ?
3. Mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Spirit Human Development?

## III. PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Validitas

Instrumen akan dinyatakan valid apabila item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Persyaratan minimum agar

dapat dianggap valid apabila  $r = 0,300$ . Sehingga apabila korelasi antara item dengan skor total kurang dari 0,300 maka item dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiono 2014 : 46).

Berikut ini adalah hasil uji validitas item pertanyaan untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Hasil Uji Kualitas Jasa (X)

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
1	0,567	0,300	Valid
2	0,517	0,300	Valid
3	0,374	0,300	Valid
4	0,413	0,300	Valid
5	0,496	0,300	Valid
6	0,544	0,300	Valid
7	0,543	0,300	Valid
8	0,603	0,300	Valid
9	0,330	0,300	Valid
10	0,328	0,300	Valid
11	0,428	0,300	Valid
12	0,555	0,300	Valid
13	0,505	0,300	Valid
14	0,448	0,300	Valid
15	0,472	0,300	Valid
16	0,426	0,300	Valid
17	0,408	0,300	Valid
18	0,440	0,300	Valid
19	0,359	0,300	Valid
20	0,442	0,300	Valid
21	0,443	0,300	Valid
22	0,340	0,300	Valid
23	0,572	0,300	Valid

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
24	0,595	0,3	Valid
25	0,568	0,3	Valid
26	0,634	0,3	Valid
27	0,617	0,3	Valid
28	0,675	0,3	Valid
29	0,449	0,3	Valid
30	0,389	0,3	Valid
31	0,491	0,3	Valid
31	0,521	0,3	Valid
33	0,495	0,3	Valid

Tabel 4.2  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Indikator	Rata Rata Skor Total	Persentase
1.	Bukti Fisik	16%	79%
2.	Kehandalan	20%	82%
3.	Daya Tanggap	20%	80%
4.	Jaminan	16%	79%
5.	Empati	20%	79%
<b>Rata-Rata (%)</b>			<b>80%</b>

No	Indikator	Rata Rata Skor Total	Persentase
1.	Kepuasan Pelanggan	37,2%	66,2%
<b>Rata-Rata (%)</b>			<b>66,2%</b>

Pernyataan dalam instrumen variabel kualitas jasa diatas terdiri dari 23 item. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu  $>0,300$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan 1 sampai 23 dapat dinyatakan valid dan benar-benar sebagai indikator kualitas jasa.

Pernyataan dalam instrumen variabel kepuasan pelanggan diatas terdiri dari 10 item. Hasil uji variabel tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu  $>0,300$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahwa butir pernyataan 24 sampai 33 dapat dinyatakan valid dan benar-benar sebagai indikator kepuasan pelanggan.

## 2. Deskriptif Penelitian

Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

## 3. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengukur

No	Indikator	Rata Rata Skor Total	Persentase
1.	Kepuasan Pelanggan	37,2%	66,2%
<b>Rata-Rata (%)</b>		<b>66,2%</b>	

pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas jasa terhadap nilai kepuasan pelanggan secara parsial maka perlu melakukan uji regresi linier sederhana. Dalam penentuan regresi linier sederhana, pengolahan data yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 23.0. Berikut ini adalah hasil dari regresi linier sederhana.

Tabel 4.4

Hasil Regresi Linear Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1(Constant)	38,048	7,352		5,175
KUALITAS_JASA	1,410	,190	,753	7,416

Dependent Variable : KEPUASAN PELANGGAN

4. Hasil Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (r<sup>2</sup>) diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan varian dari variabel dependen. Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (r), bila nilai r<sup>2</sup> mendekati 1 atau 1 maka seluruh variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang dimasukkan ke dalam model dan jika hasil koefisien determinasi (r<sup>2</sup>) jauh dari nilai 1 maka terdapat varians variabel dependen yang dijelaskan oleh faktor lain. Jika r<sup>2</sup> semakin besar atau mendekati 1, maka angka tersebut

menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

Tabel 4.5

Hasil Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,557	2,634

5. Hipotesis

Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah model regresi di atas sudah benar atau salah, diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan angka F secara simultan sebagaimana tertera dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.20 ANOVA

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	381.582	1	381.582	54.999	.000 <sup>a</sup>
Residual	291.395	4	6.938		
Total	672.977	4			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan Sendiri, 2016

Tabel di atas menjelaskan kualitas jasa (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) terlihat bahwa F hitung sebesar 54.999 dengan tingkat signifikansi / probabilitas 0.000 < 0.05. Oleh karena itu, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang berarti ada pengaruh nyata (signifikan) kualitas jasa (X) terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis untuk uji F :

Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) : Secara simultan tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) : Secara simultan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria:

Ho ditolak, Ha diterima: apabila  $F_h > F$

Ho diterima, Ha ditolak: apabila  $F_h < F$

Sedangkan untuk menghitung Ftabel digunakan taraf signifikan 5% dan derajat kebebasan  $(dk) = (n-k-1)$  yaitu  $dk$  pembilang 2 dan  $dk$  penyebut 1.  $(2) = (44-2-1) = 20,2$ , jadi Ftabel sebesar 20,5. Selanjutnya dilihat apabila  $F_h$  lebih besar dari Ftabel ( $54,2 > 20,2$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara simultan. Dari hasil uji F maka bisa di simpulkan sesuai hasil dari perhitungan di atas maka ada pengaruh stimultan antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan kriteria jika Ho di tolak dan Ha diterima apabila Fhitung harus lebih besar dari Ftabel dengan hasil tersebut secara stimultan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

## V. KESIMPULAN

### 1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa berada pada katagori baik dengan presentase sebesar 80%, tapi dengan penilaian yang cukup baik bukan berarti semua baik ada yang harus di perbaiki untuk meningkatkan kualitas jasa tersebut dari fasilitas, teknologi, kinerja perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan juga meningkat
2. Kepuasan jasa juga berada pada kriteria yang cukup baik dengan presentase sebesar 66,2%, namun demikian terdapat aspek yang lemah belum maksimalnya kinerja yang mungkin perlu diperbaiki lagi agar bisa berkerja lebih maksimal. Terdapat hubungan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan didasarkan pada kinerja karyawan lebih ditingkatkan.
3. Pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Sesuai dengan kriteria hipotesis pada uji F, apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel maka ada pengaruh positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu sesuai dengan hasil hipotesis kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Spirit Human Development. kualitas jasa digunakan sebagai alat pengendali agar para karyawan selalu bekerja

sesuai dengan pekerjaan dan bisa meningkatkan kinerja agar berkerja lebih baik sebelumnya. Dengan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat signifikan.

### 2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil yang telah di capai maupun untuk mengembangkan kualitas jasa pada Spirit Human Development, pada masa yang akan datang, antara lain:

1. Kualitas jasa dengan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, Jaminan dan Empati dari kelima dimensi tersebut di sebutkan bahwa kualitas jasa merupakan persepsi sesudah pelanggan membandingkan antara kinerja dan hasil yang telah dikerjakan oleh Spirit Human Development. Dalam hal ini Spirit Human Development telah mengerjakan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan dari konsumen tetapi dalam meningkatkan kualitas Spirit Human Development harus terus berinovasi dan meningkatkan kemampuan karyawan supaya bisa meningkatkan kualitas jasa di Spirit Human Development. Dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan dalam bidang IT, diberikan pelatihan dalam pengembangan sistem informasi, dan inovasi dalam pengembangan sistem informasi dan website pada perusahaan Spirit Human Development.
2. Spirit Human Development dalam meningkatkan pelayanan harus memiliki mutu dari kualitas sehingga dalam pengerjaan suatu project telah sesuai dengan SOP dari perusahaan, Jadi perusahaan memiliki standard dalam pembuatan sistem informasi atau website, dalam hal ini Spirit Human Development memiliki tenaga kerja yang handal dalam bidang IT, tetapi tenaga kerja tersebut harus ditingkatkan lagi kemampuan sehingga bisa meningkatkan kualitas sesuai dengan standard yang telah buat oleh perusahaan.
3. Dalam meningkatkan pelayanan Spirit Human Development telah berkerja

sesuai dengan SOP perusahaan. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik perusahaan selalu meningkatkan pelayanan yang baik sehingga bisa meningkatkan mutu dari kualitas perusahaan, semakin baik kualitas pelayanan semakin baik kualitas yang akan diberikan oleh pelanggan, sesuai dengan visi dan misi perusahaan selalu membantu kebutuhan dari pelanggan, dalam hal ini perusahaan telah berusaha dalam meningkatkan pelayanan dengan memiliki kemampuan untuk membantu kebutuhan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta
- [2] Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- [3] Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga
- [4] Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- [6] Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI
- [7] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta