



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MUTIARA TAKALAR

Ambo Masse S.Sos.M.Si

Administrasi Publik, kokongjunior128@gmail.com, STIA YAPPI Makassar

ABSTRACT

The management of traditional markets has the potential to create and expand employment opportunities, especially for workers who lack adequate skills and expertise to work in the formal sector due to their low level of education, and as a place of business, small traders have many strategic values. both from an economic and socio-cultural perspective. The purpose of this study was to determine market management in Gowa Regency, especially the Sungguminasa people's market. The method used in this research is descriptive qualitative. The analysis in this study uses the theory proposed by Henry Fayol with the dimensions of Planning, organizing, commanding, coordinating, controlling. The results showed that the lack of optimal supervision and firmness of the officers regarding the collection of market levies on kiosks and stalls, inadequate facilities and infrastructure, as well as the condition of the narrow market land resulted in street vendors not being accommodated. Lack of ineffective placement personnel became an inhibiting factor in socialization process to traders. The researcher's suggestion is that the Gowa Regency Industry and Trade Department should fix the market effectively and efficiently and increase market optimization, it is necessary to take steps to improve the quality and quantity of human resources and other supporting resources, so that traders are placed in appropriate places and it is hoped that the Gowa Regency Industry and Trade Department will pay more attention to the facilities provided. is around the market.

Keywords: *Planning, organizing, commanding, coordinating, controlling.*

ABSTRAK

Pengelolaan pasar tradisional berpotensi untuk menciptakan dan memperluas kesempatan kerja, terutama bagi tenaga kerja yang kurang memiliki keterampilan dan keahlian yang memadai untuk bekerja di sektor formal karena tingkat pendidikannya yang rendah, dan sebagai tempat berusaha, pedagang kecil memiliki banyak tempat strategis. nilai-nilai. baik dari segi ekonomi maupun sosial budaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan pasar di Kabupaten Gowa khususnya pasar rakyat Sungguminasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Henry Fayol dengan dimensi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurang optimalnya pengawasan dan ketegasan petugas terhadap pemungutan retribusi pasar pada kios dan los, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kondisi lahan pasar yang sempit mengakibatkan PKL tidak tertampung. Kurangnya tenaga penempatan yang tidak efektif menjadi faktor penghambat dalam proses sosialisasi kepada pedagang. Saran peneliti agar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa membenahi pasar secara efektif dan efisien serta meningkatkan optimalisasi pasar, perlu dilakukan langkah-langkah peningkatan kualitas dan kuantitas SDM dan sumber daya pendukung lainnya, agar pedagang ditempatkan di tempat yang sesuai dan diharapkan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan. ada di sekitar pasar.

Kata Kunci: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk berlomba merebut dan mempertahankan pangsa pasarnya.. Khususnya berbagai perusahaan harus bisa menemukan berbagai strategi yang tepat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dengan harapan bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan pelayanan dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Karena itu konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar bagaimana pelayanan itu sampai memuaskan tetapi lebih focus kepada apakah itu telah memenuhi permintaan kepuasan konsumen. Untuk itu diperlukan strategi inovasi pelayanan terus berusaha agar dapat menarik calon konsumen menjadi konsumen yang potensial. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan (Kotler - 2000).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting bagi suatu perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Besar kemungkinan pelanggan meninggalkan produk atau jasa yang dijual. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, waktu pelayanan, harga produk dan biaya. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai dan mengidentifikasi tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap produk dan pelayanan. Persoalan karyawan yang terkadang dibuat seperti buruh-buruh yang fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya. Dan tidak adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka. Persoalan ini tidak hanya terjadi di negara-negara yang sedang berkembang tetapi dinegara majupun persoalan tersebut juga ada. tetapi dari penyebabnya saja yang berbeda. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan adalah sistem upah, hal ini sering terjadi di Indonesia khususnya. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya Kualitas Pelayanan, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan. Seperti apa yang ditulis oleh Edwin B. Flippo dalam bukunya Manajemen Personalialia jilid 2 (2001:116) merinci mengenai keinginan-keinginan karyawan antara lain; upah, keterjaminan pekerjaan, teman-teman kerja yang menyenangkan, penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, kondisi kerja yang nyaman, aman dan menarik, kepemimpinan yang mampu dan adil, perintah dan arahan yang masuk akal dan suatu organisasi yang relevan secara sosial. Dan sedikit untuk mengetahui kepuasan konsumen yang merupakan hal yang bersifat individu dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, salah satu definisi kepuasan konsumen yang dikutip oleh Moh. As'ad dalam buku "Psikologi Industri"(2000:104) Joseph Tiffin, kepuasan konsumen adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerjasama diantara pimpinan dan sesama karyawan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain; faktor kepuasan finansial, faktor kepuasan fisik, faktor kepuasan sosial, dan faktor kepuasan psikologi. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis berniat untuk mengadakan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada PT Mutiara Takalar".

2. TINJAUAN PUSTAKA

Di era globalisasi ini persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk berlomba merebut dan mempertahankan pangsa pasarnya.. Khususnya berbagai perusahaan harus bisa menemukan

berbagai strategi yang tepat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dengan harapan bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan pelayanan dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Karena itu konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar bagaimana pelayanan itu sampai memuaskan tetapi lebih focus kepada apakah itu telah memenuhi permintaan kepuasan konsumen. Untuk itu diperlukan strategi inovasi pelayanan terus berusaha agar dapat menarik calon konsumen menjadi konsumen yang potensial. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan (Kotler - 2000).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting bagi suatu perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Besar kemungkinan pelanggan meninggalkan produk atau jasa yang dijual. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, waktu pelayanan, harga produk dan biaya. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai dan mengidentifikasi tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap produk dan pelayanan. Persoalan karyawan yang terkadang dibuat seperti buruh-buruh yang fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya. Dan tidak adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka. Persoalan ini tidak hanya terjadi di negara-negara yang sedang berkembang tetapi dinegara majupun persoalan tersebut juga ada. tetapi dari penyebabnya saja yang berbeda. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan adalah sistem upah, hal ini sering terjadi di Indonesia khususnya.

Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya Kualitas Pelayanan, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatutnya dikerjakan. Seperti apa yang ditulis oleh Edwin B. Flippo dalam bukunya Manajemen Personalialia jilid 2 (2001:116) merinci mengenai keinginan-keinginan karyawan antara lain; upah, keterjaminan pekerjaan, teman-teman kerja yang menyenangkan, penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, kondisi kerja yang nyaman, aman dan menarik, kepemimpinan yang mampu dan adil, perintah dan arahan yang masuk akal dan suatu organisasi yang relevan secara sosial. Dan sedikit untuk mengetahui kepuasan konsumen yang merupakan hal yang bersifat individu dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, salah satu definisi kepuasan konsumen yang dikutip oleh Moh. As'ad dalam buku "Psikologi Industri"(2000:104) Joseph Tiffin, kepuasan konsumen adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerjasama diantara pimpinan dan sesama karyawan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain; faktor kepuasan finansial, faktor kepuasan fisik, faktor kepuasan sosial, dan faktor kepuasan psikologi. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis berniat untuk mengadakan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada PT Mutiara Takalar".

3. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

jenis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian tentang subjek tertentu dimana subjek tersebut terbatas. Dengan demikian kesimpulan yang diperoleh hanya terbatas pada subjek yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian adalah PT.Mutiara Takalar Kabupaten Takalar, Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Desember sampai bulan Januari 2014.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah keseluruhan subjek yang akan diteliti. Subjek yang diteliti disini adalah semua karyawan PT Mutiara Takalar yang kesemuanya berjumlah 22 karyawan. Karena subyek penelitian lebih kecil dari 100, maka digunakan teknik jenuh dalam pengambilan sampel. Teknik ini menetapkan seluruh populasi dijadikan sampel.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan bisa dimintai informasi atau orang yang menjadi sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah karyawan pada PT Mutiara Takalar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti disini adalah tingkat kepuasan konsumen karyawan dan Kualitas Pelayanan pada PT Mutiara Takalar.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara.

Yaitu metode pengambilan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan berdasarkan tujuan perusahaan. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data tentang gambaran umum perusahaan.

1. Kuesioner.

Yaitu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden atau karyawan yang menjadi sasaran kuesioner ini. Adapun penyusunan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai kepuasan konsumen dan Kualitas Pelayanan.

2. Observasi.

Yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap subjek dan keadaan perusahaan, serta kegiatan yang dilakukan perusahaan.

3. Dokumentasi.

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyalin data yang relevan dengan penelitian. Teknik ini digunakan untuk mencari data mengenai Kualitas Pelayanan.

F. Teknik Pengukuran Data

Dalam pengukuran variabel kepuasan konsumen yang terdiri dari faktor kepuasan finansial, fisik, sosial, dan psikologis. Cara yang akan penulis gunakan untuk membuat kuesioner yang terdiri dari 39 item. Untuk mengukur variabel-variabel pada kepuasan konsumen maka digunakan skala sikap dari model Likert (Moh. As'ad "Psikologi Industri" 1987: 27) dengan 5 (lima) kategori. Karena ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen maka untuk alternatif jawabannya disesuaikan dengan jenis pertanyaannya. Sebagai contoh:

1. Untuk faktor kepuasan finansial misal pertanyaannya, "Bagaimana pendapat saudara tentang kebijakan di dalam memberikan bonus kepada karyawan yang memiliki prestasi tinggi?" maka alternatif jawaban yang penulis ajukan adalah
 - a) Sangat memuaskan
 - b) Memuaskan
 - c) Ragu-ragu
 - d) Kurang memuaskan
 - e) Tidak memuaskan
2. Untuk faktor kepuasan fisik misal pertanyaannya "Selain jam kerja yang telah ditetapkan apakah saudara kerja lembur ?" maka alternatif jawaban yang penulis ajukan adalah
 - a.Tidak pernah
 - b.Hampir tidak pernah
 - c.Kadang-kadang
 - d.Sering
 - e.Sangat sering
3. Untuk faktor kepuasan sosial "Bagaimana hubungan saudara dengan teman sekerja ?" maka jawaban alternatifnya adalah
 - a.Sangat baik
 - b.Baik
 - c.Kurang baik
 - d.Tidak baik
 - e.Cukup baik

4. Untuk faktor psikologi "Bagaimanakah pendapat saudara tentang pekerjaan saudara saat ini ?" maka alternatif jawaban adalah
- | | |
|---------------------|---------------------|
| a. Sangat memuaskan | d. Kurang memuaskan |
| b. Meniuaskan | e. Tidak memuaskan |
| c. Cukup memuaskan | |

Adapun cara untuk menentukan skor dari kuesioner yang dibagikan menggunakan cara sebagai berikut, tiap pertanyaan mempunyai 5 kemungkinan jawaban yang skornya berkisar antara 1-5. Setiap jawaban diberi skor sebagai berikut: Jawaban A dengan skor 5 pada alternatif jawaban sangat memuaskan. Jawaban B dengan skor 4 pada alternatif jawaban memuaskan. Jawaban C dengan skor 3 pada alternatif jawaban cukup memuaskan. Jawaban D dengan skor 2 pada alternatif jawaban kurang memuaskan. Jawaban E dengan skor 1 pada alternatif jawaban tidak memuaskan. Besarnya skor yang diperoleh responden disesuaikan dengan jawaban yang diberikan.

C. Tehnik Analisis Data

Dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu penganalisaan dalam bentuk angka, dalam penulisan ini penulis menggunakan rumus-rumus statistik sebagai berikut:

1. Metode Pedoman Sturges

Metode ini terdapat dalam buku "Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan" Nugroho Budi Yuwono (2000:41-44) digunakan untuk menentukan kepuasan konsumen karyawan pada PT Mutiara Takalar dengan menggunakan pedoman Sturges, yaitu :

$$ci = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan:

Ci : interval kelas.

Range : selisih skor total nilai terbesar dan selisih skor total terkecil tiap variabel pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

K : banyaknya kelas.

2. Metode Regresi Berganda

Metode ini digunakan untuk menentukan pengaruh kepuasan konsumen terhadap variabel tak bebas (Y), dengan menggunakan "Persamaan Garis Regresi Empat Prediktor" untuk memprediksi kriteria gunakan dulu rumus persamaan garis regresi empat prediktor dalam skor deviasi sebagai berikut :

$$Y - Y' = a_1X_1 - a_1X_1 + a_2X_2 - a_2X_2 + a_3X_3 - a_3X_3 + a_4X_4 - a_4X_4 \text{ Keterangan :}$$

Y' : nilai Kualitas Pelayanan

X1 : nilai variabel finansial

X2 : nilai variabel flsik

X3 : nilai variabel sosial

X4 : nilai variabel psikologi

A1, a2, dan a4, adalah koefisien regresi taksiran untuk masing-masing variabel independen X1, X2, X3, dan X4 .

Sedangkan untuk mengetahui koefisien korelasi antara kriteria Y dengan prediktor X1, X2, X3 dan X4, maka digunakan "Analisis Regresi Empat Prediktor" dengan rumus sebagai berikut (Sutrisno Hadi. - Analisis Regresi" 2000: 33):

$$R_{y(1,2,3,4)} = \sqrt{\frac{a_1 \Sigma X_1 Y + a_2 \Sigma X_2 Y + a_3 \Sigma X_3 Y + a_4 \Sigma X_4 Y}{\Sigma Y'}}$$

Keterangan :

$R_{y(1,2,3,4)}$: Koefisien korelasi antara Y dengan X

a : Koefisien prediktor X

$\Sigma X_1 Y$: Jumlah produk antara X dengan Y demikian juga untuk X

$\Sigma Y'$: Jumlah kuadrat kriteria Y

Untuk melihat signifikan tidaknya pengaruh antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan Kualitas Pelayanan, maka harus diuji. apakah harga R itu signifikan ataukah tidak melalui analisis regresi dengan rumus F regresi dengan menggunakan "Level of Signifikan" sebesar 5% (Sutrisno Hadi, "Analisis Regresi", 2000: 26-27.),

$$F_{\text{reg}} = \frac{R(N-m-1)}{M(1-R)}$$

Keterangan :

F_{reg} : Harga F garis regresi

N : Cacah kasus

m : Cacah prediktor

R : Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor-prediktor.

Dengan menggunakan taraf signifikan 5%, maka uji signifikan hasil R ini dimaksudkan untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Kaitannya dengan hipotesis adalah hipotesis nol sering disebut H_0 ini menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan Kualitas Pelayanan. Hipotesis alternatif yang sering disebut H_a menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan Kualitas Pelayanan. Derajat kebebasan atau db untuk menguji harga F itu adalah m lawan $N - m - 1$. Maka akan ditentukan F_{tabel} taraf signifikan 5%, dengan kesimpulan :

- H_a diterima dan H_0 ditolak, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, berarti ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel pengaruh dan variabel terpengaruh.

- H_a ditolak dan H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti tidak ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel pengaruh dan variabel terpengaruh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.

1. Mengetahui kepuasan konsumen karyawan PT Mutiara Takalar. Kuesioner kepuasan konsumen ini sebanyak 39 butir pertanyaan yang terdiri atas 4 variabel :

- a. Variabel 1 (X_1) = faktor kepuasan finansial, terdiri atas 11 butir pertanyaan
- b. Variabel 2 (X_2) = faktor kepuasan fisik, terdiri atas 9 butir pertanyaan.
- c. Variabel 3 (X_3) = faktor kepuasan sosial, terdiri atas 10 butir pertanyaan.
- d. Variabel 4 (X_4) = faktor kepuasan psikologi, terdiri atas 9 butir pertanyaan.

Dalam pengolahan data selanjutnya digunakan pedoman Sturges. Transformasi data dari 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

- a. Faktor kepuasan finansial

Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada faktor kepuasan finansial, maka digunakan pedoman Sturges, yaitu:

$$ci = \frac{Range}{K}$$

$$K = 1 + 3,3 \log 22$$

$$= 5,43$$

$$= 5$$

$$ci = \frac{54 - 34}{5}$$

$$= 4$$

Tabel 2
Faktor Kepuasan Finansial

Tingkat Kepuasan	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
Sangat puas	50 – 54	1	4,5%
Puas	45 – 49	4	18,2%
Cukup Puas	40 – 44	8	36,4%
Kurang Puas	35 – 39	7	31,8%
Tidak puas	30 - 34	2	9,1%

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa skor variabel ini mempunyai rentang skor 30 hingga 54, artinya skor minimum = 30 dan skor maksimum = 54. Dengan kriteria tersebut diatas, maka kepuasan konsumen pada faktor kepuasan finansial (X1) yang merasa sangat puas ada 1 responden dengan persentase = 4,5%, yang puas ada 4 responden dengan persentase = 18,2%, yang merasa cukup puas ada 8 responden dengan persentase = 36,4%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase = 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya karyawan di PT Mutiara Takalar telah merasa cukup puas dari faktor kepuasan finansial yang telah mereka peroleh selama bekerja.

b. Faktor kepuasan fisik

Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada faktor kepuasan fisik, maka digunakan pedoman Sturges, yaitu :

$$ci = \frac{41 - 26}{5} = 3$$

Tabel 3
Faktor Kepuasan Fisik

Tingkat Kepuasan	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
Sangat puas	41 – 44	1	4,5%
Puas	37 – 40	1	4,5%
Cukup Puas	33 – 36	4	18,2%
Kurang Puas	29 – 32	10	45,5%
Tidak puas	25 - 28	6	27,3%

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa selisih skor nilai total variabel ini mempunyai rentang skor 25 hingga 41, artinya selisih skor nilai total minimum = 25 dan selisih skor nilai total maksimum = 41. Dengan kriteria tersebut diatas, maka kepuasan konsumen pada faktor kepuasan fisik (X2) yang merasa sangat puas ada 1 responden dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 1 responden dengan persentase 4,5%, yang merasa cukup puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa kurang puas ada 10 responden dengan persentase 45,5%, dan yang merasa tidak puas ada 6 responden dengan persentase 27,3%

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya karyawan PT Mutiara Takalar merasa kurang puas dari faktor kepuasan fisik yang mereka peroleh selama bekerja.

c. Faktor kepuasan sosial

Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada faktor kepuasan sosial, maka digunakan pedoman Sturges, yaitu :

$$\begin{aligned} ci &= \frac{49 - 32}{5} \\ &= 3,4 \\ &= 3 \end{aligned}$$

Tabel 4
Faktor Kepuasan Sosial

Tingkat Kepuasan	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
Sangat puas	46 – 49	1	4,5%
Puas	42 – 45	3	13,6%
Cukup Puas	38 – 41	9	41%
Kurang Puas	34 – 37	7	31,8%
Tidak puas	30 – 33	2	9,1%

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa selisih skor nilai total variabel ini mempunyai rentang selisih skor nilai total 30 hingga 49. artinya selisih skor nilai total minimum 30 dan selisih skor nilai total maksimum 49. Dengan kriteria tersebut diatas, maka kepuasan konsumen pada faktor kepuasan sosial (X3) yang merasa sangat puas ada 1 responden dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 3 responden dengan persentase 13,6%, yang merasa cukup puas ada 9 responden dengan persentase 41%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya karyawan PT Mutiara Takalar merasa cukup puas dari faktor kepuasan sosial yang mereka peroleh selama bekerja.

d. Faktor kepuasan psikologi

Untuk mengetahui kepuasan kerja pada faktor kepuasan psikologi, maka digunakan pedoman Sturges, yaitu :

$$\begin{aligned} ci &= \frac{39 - 25}{5} \\ &= 2,8 \\ &= 2,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa selisih skor nilai total variabel ini mempunyai rentang selisih skor nilai total 25 hingga 39, artinya selisih skor nilai total minimum 25 dan selisih skor nilai total maksimum 39. Dengan kriteria tersebut diatas, maka kepuasan konsumen pada faktor kepuasan psikologi (X4) yang merasa sangat puas ada 1 responden dengan

persentase 4,5%, yang merasa puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa cukup puas ada 11 responden dengan persentase 50%, yang merasa kurang puas ada 4 responden dengan persentase 18,25, dan yang merasa tidak puas; ada 2 responden dengan persentase 9,1%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya karyawan PT Mutiara Takalar merasa cukup puas dari faktor kepuasan psikologi yang mereka peroleh selama bekerja.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen para karyawan pada PT Mutiara Takalar telah merasa cukup puas dengan apa yang telah perusahaan berikan.

2. Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan PT Mutiara Takalar.

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap Kualitas Pelayanan, diketahui bahwa kuesioner Kualitas Pelayanan sebanyak 54 butir pertanyaan, yang terdiri atas 7 variabel :

- a. Variabel 1 (X1) = kualitas dan kuantitas yang terdiri atas 8 butir pertanyaan.
- b. Variabel 2 (X2) = keterampilan kerja, yang terdiri atas 8 butir pertanyaan.
- c. Variabel 3 (X3) = inisiatif, yang terdiri atas 7 butir pertanyaan.
- d. Variabel 4 (X4) = sikap, yang terdiri atas 8 butir pertanyaan.
- e. Variabel 5 (X5) = keandalan , yang terdiri atas 8 butir pertanyaan.
- f. Variabel 6 (X6) = tanggungjawab yang terdiri atas 7 butir pertanyaan.
- g. Variabel 7 (X7) = kerjasama, yang terdiri atas 8 butir pertanyaan.

Dalam pengolahan selanjutnya, variabel-variabel diatas dan skor nilai yang ada didalamnya di total menjadi satu yang kemudian diwakili oleh kriteria Y Kriteria Y ini merupakan penjumlahan skor nilai responden dari variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7. Kemudian variabel X1, X2, X3, dan X4 dari kepuasan konsumen bersama skor nilai total masing-masing digabung dalam transformasi data dengan kriteria Y untuk mendapatkan hasil persamaan regresi berganda. Transformasi datanya adalah sebagai berikut:

Resp.	X1	X2	X3	X4	Y
1	54	28	40	31	195
2	45	30	40	37	197
3	38	34	44	39	199
4	46	29	39	32	189
5	47	30	39	35	191
6	44	33	40	38	197
7	37	41	34	25	177
8	42	30	36	34	184
9	43	32	38	33	188

10	49	30	41	34	198
11	35	29	32	34	168
12	34	27	39	28	163
13	34	26	49	25	158
14	35	27	35	32	163
15	42	31	37	33	185
16	35	33	32	35	176
17	43	33	38	32	189
18	41	30	34	34	181
19	41	32	34	34	183
20	42	38	36	30	185
21	35	28	42	32	173
22	35	28	43	28	198
Σ	897	679	842	715	4037

$$\begin{array}{llll}
 X_1^2 & = & 37.205 & X_1Y & = & 165.594 & X_1X_3 & = & 34.361 \\
 X_2^2 & = & 21.225 & X_2Y & = & 124.843 & X_1X_4 & = & 29.295 \\
 3X_3^2 & = & 32.584 & X_3Y & = & 154.695 & X_2X_3 & = & 25.870 \\
 X_4^2 & = & 23.517 & X_4Y & = & 131.692 & X_2X_4 & = & 22.075 \\
 Y^2 & = & 744.035 & X_1X_2 & = & 27.709 & X_3X_4 & = & 27.313
 \end{array}$$

Hasil dari nilai X dan Y diatas kemudian dimasukkan ke dalam rumus. Deviasi untuk memperoleh nilai $x_1^2, \dots, x_4^2, y^2, x_1x_2, x_1x_3, x_1x_4, x_2x_3, x_2x_4, x_3x_4, x_1y, \dots, x_4y$

$$1) \quad \Sigma x^2_m = \Sigma X^2_m - \frac{(\Sigma X_m)^2}{N}$$

$$\Sigma x_1^2 = 37.205 - \frac{(897)^2}{22} = 631,86$$

$$\Sigma x_2^2 = 21.225 - \frac{(679)^2}{22} = 268,59$$

$$\Sigma x_3^2 = 32.584 - \frac{(842)^2}{22} = 358,36$$

$$\Sigma x_4^2 = 23.517 - \frac{(715)^2}{22} = 279,5$$

$$2) \quad \Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}$$

$$\Sigma y^2 = 744.035 - \frac{(4.037)^2}{22} = 3.245,5$$

$$3) \quad \Sigma x_m x_{m+m} = \Sigma X_m X_{m+m} - \frac{(\Sigma X_m)(\Sigma X_{m+m})}{N}$$

N

$$\Sigma x_1x_2 = 27.709 - \frac{(897)(679)}{22} = 24,32$$

$$\Sigma x_1x_3 = 34.361 - \frac{(897)(842)}{22} = 30,36$$

$$\Sigma x_1x_4 = 29.295 - \frac{(897)(715)}{22} = 142,5$$

$$\Sigma x_2x_3 = 25.870 - \frac{(679)(842)}{22} = -117,18$$

$$\Sigma x_2x_4 = 22.075 - \frac{(679)(715)}{22} = 7,5$$

$$\Sigma x_3x_4 = 27.313 - \frac{(842)(715)}{22} = -52$$

$$4) \quad \Sigma x_m y = \Sigma x_m Y - \frac{(\Sigma x_m)(\Sigma Y)}{N}$$

$$\Sigma x_1y = 165.594 - \frac{(897)(4.037)}{22} = 994,5$$

$$\Sigma x_2y = 124.843 - \frac{(679)(4.037)}{22} = 246,5$$

$$\Sigma x_3y = 154.695 - \frac{(842)(4.037)}{22} = 188$$

$$\Sigma x_4y = 131.692 - \frac{(715)(4.037)}{22} = 489,5$$

Hasil perhitungan diatas digunakan untuk mencari nilai dari koefisien a dengan persamaan-persamaannya sebagai berikut:

$$\Sigma x_1y = a_1 \Sigma x_1^2 + a_2 \Sigma x_1x_2 + a_3 \Sigma x_1x_3 + a_4 \Sigma x_1x_4$$

$$\Sigma x_2y = a_1 \Sigma x_1x_2 + a_2 \Sigma x_2^2 + a_3 \Sigma x_2x_3 + a_4 \Sigma x_2x_4$$

$$\Sigma x_3y = a_1 \Sigma x_1x_3 + a_2 \Sigma x_2x_3 + a_3 \Sigma x_3^2 + a_4 \Sigma x_3x_4$$

$$\Sigma x_4y = a_1 \Sigma x_1x_4 + a_2 \Sigma x_2x_4 + a_3 \Sigma x_3x_4 + a_4 \Sigma x_4^2$$

Berdasar persamaan diatas, maka dapat diperoleh nilai a sebagai berikut:

$a_1 = 1,184818553$ merupakan koefisien korelasi x_1

$a_2 = 1,214978028$ merupakan koefisien korelasi x_2

$a_3 = 1,01054656$ merupakan koefisien korelasi x_3

$a_4 = 1,302681334$ merupakan koefisien korelasi x_4

Berdasarkan dari hasil koefisien ini menunjukkan bahwa makin kecil harga koefisien suatu prediktor, makin kecil pula sumbangan prediktor. Jika harga koefisien suatu prediktor sama dengan nol, prediktor bersangkutan tidak memberi sumbangan apa-apa untuk prediksi. Setelah nilai dari setiap koefisien korelasi (a_1 , a_2 , a_3 , dan a_4), prediktor X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 maka dapat menemukan persamaan garis regresinya. Dengan metode skor deviasi persamaan garis regresinya adalah :

$$y = a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + a_4x_4$$

$$\begin{aligned} \text{Karena } y &= Y - Y' \\ x_1 &= X_1 - X_1 \\ x_2 &= X_2 - X_2 \\ x_3 &= X_3 - X_3 \\ x_4 &= X_4 - X_4 \end{aligned}$$

Maka jika diisikan ke dalam persamaan garis regresi tersebut :

$$\begin{aligned} Y - Y' &= a_1(X_1 - X_1) - a_2(X_2 - X_2) + a_3(X_3 - X_3) + a_4(X_4 - X_4) \\ &= a_1X_1 - a_1X_1 + a_2X_2 - a_2X_2 + a_3X_3 - a_3X_3 + a_4X_4 - a_4X_4 \end{aligned}$$

Dan karena

$$Y' = \frac{\sum Y}{N}$$

$$Y' = \frac{4,037}{22} = 183,5$$

$$X_m = \frac{\sum X_m}{N}$$

$$X_1 = \frac{897}{22} = 40,77$$

$$X_2 = \frac{679}{22} = 30,86$$

$$X_3 = \frac{842}{22} = 38,27$$

$$X_4 = \frac{715}{22} = 32,5$$

$$Y = a_1X_1 - a_1X_1 + a_2X_2 - a_2X_2 + a_3X_3 - a_3X_3 + a_4X_4 - a_4X_4 + Y'$$

$$\begin{aligned} Y = & 1,184818553 X_1 - 1,184818553 (40,77) + 1,214978028 X_2 - 1,214978028 \\ & (30,86) + 1,01054656 X_3 - 1,01054656 (38,27) + 1,302681334 X_4 - 1,302681334 \\ & (32,5) + 183,5 \end{aligned}$$

$$Y = 1,184818553 X_1 + 1,214978028 X_2 + 1,01054656 X_3 + 1,302681334 X_4 + 16,67956$$

Persamaan garis regresi

$$Y = 1,2 X_1 + 1,2 X_2 + 1,0 X_3 + 1,3 X_4 + 16,7$$

Berdasarkan hasil persamaan garis regresi, maka ditentukan korelasi antara kreterium Y dengan prediktor X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 . Hal ini menunjukkan apakah garis regresi yang persamaannya telah ditemukan diatas cukup efektif untuk memprediksikan kriterium Y berdasarkan prediktor X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4

Korelasi m-prediktor adalah :

$$R_{y(1,2,3,4)} = \frac{\sqrt{a_1 \Sigma x_1 y + a_2 \Sigma x_2 y + a_3 \Sigma x_3 y + a_4 \Sigma x_4 y}}{\Sigma y^2}$$

Untuk diisikan pada rumus korelasi m-prediktor maka dicari dulu :

$$a_1 \Sigma x_1 y = (1,2) (994,5) = 1.178,30$$

$$a_2 \Sigma x_2 y = (1,2) (246,5) = 299,49$$

$$a_3 \Sigma x_3 y = (1,0) (188) = 189,98$$

$$a_4 \Sigma x_4 y = (1,3) (489,5) = 637,66$$

Jadi,

$$R_{y(1,2,3,4)} = \frac{\sqrt{1.178,30 + 299,49 + 189,98 + 637,66}}{3.245,5}$$

$$R_{y(1,2,3,4)} = 0,842822359$$

$$R^2 = 0,710349528$$

Langkah selanjutnya adalah menguji, apakah harga $R = 0,842822359$ itu signifikan ataukah tidak melalui analisis regresi. Maka dari itu :

$$JK_{\text{reg}} = R^2 (\Sigma y^2)$$

$$JK_{\text{reg}} = (0,710349528) (3.245,5) = 2.305,44$$

$$db_{\text{reg}} = m = 4 \text{ (m = cacah prediktor)}$$

$$RK_{\text{reg}} = \frac{JK_{\text{reg}}}{db_{\text{reg}}}$$

$$RK_{\text{reg}} = \frac{2.305,44}{4} = 576,35$$

$$JK_{\text{res}} = (1 - R^2)(\Sigma y^2)$$

$$JK_{\text{res}} = (1 - 0,710349528) (3.245,5) = 940,06$$

$$db_{\text{res}} = N - m - 1$$

$$db_{\text{res}} = 22 - 4 - 1 = 17$$

$$RK_{\text{res}} = \frac{JK_{\text{res}}}{db_{\text{res}}}$$

$$RK_{\text{res}} = \frac{940,06}{17} = 10,42$$

Untuk menguji perhitungan analisa regresi itu sudah betul atau belum, maka dapat digunakan rumus F regresi langsung, yaitu :

$$F_{\text{reg}} = \frac{R^2(N - m - 1)}{M(1 - R^2)}$$

Jadi,

$$F_{\text{reg}} = \frac{0,710349528 (17)}{4(1 - 0,710349528)} = 10,42$$

Derajat kebebasan untuk menguji signifikan harga F regresi adalah m lawan

(N - m - 1) untuk db = 4 lawan 17 dengan harga $F_{t 5\%} = 2,96$ Jadi harga $F_{hit} = 10,42 \geq F_{t 5\%}$ Oleh karena itu dapat disimpulkan berdasarkan hasil persamaan diatas bahwa korelasi antara kreterium Y dengan prediktor X_1, X_2, X_3 , dan X_4 dinyatakan signifikan. Atau dengan kata lain bahwa ada pengaruh yang positif antara kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di PT Mutiara Takalar. Artinya apabila kepuasan konsumen meningkat maka Kualitas Pelayanan pun akan meningkat.

3. Uji Hipotesis

Mengetahui pengaruh positif yang signifikan diantara variabel X_1, X_2, X_3 , dan X_4 Sehingga akan didapat pula hasil mengenai faktor-faktor mana yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan PT. Mutiara Takalar

Untuk menguji hipotesis dan faktor-faktor yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan, maka perlu mengetahui satu persatu faktor dari kepuasan konsumen yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

a. Hipotesis pertama

Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan finansial (X_1) dengan Kualitas Pelayanan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X_1 Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2\} \{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{22(165.594) - (897)(4.037)}{\sqrt{\{22(37.202) - (897)^2\} \{22(744.035) - (4.037)^2\}}}$$

$$r_{xy} = 0,694468096$$

Berdasarkan nilai r yang telah diketahui (0,694468096), maka dapat dilakukan pembuktian terhadap hasil koefisien korelasi product moment dengan melakukan pengujian statistik uji t dengan taraf signifikan 5% :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t = \frac{0,694468096 \sqrt{22-2}}{\sqrt{1-(0,694468096)^2}} = 4,32$$

Dengan ketentuan H_a diterima dan H_o ditolak, apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan H_a ditolak dan H_o diterima, apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ Berdasar hasil perhitungan diatas, t_{hitung} sebesar 4,32 dan t_{tabel} menunjukkan 2,110 maka H_o ditolak dan H_a diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan finansial (X_1) dengan kinerja karyawan.

b. Hipotesis kedua

Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan fisik (X_2) dengan Kualitas Pelayanan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X_2 Y) - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum X_2^2) - (\sum X_2)^2\} \{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{\sqrt{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \{ N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2 \}}{22(124.843) - (679)(4.037)}$$

$$r_{xy} = 0,26401613$$

Berdasarkan nilai r yang telah diketahui (0,26401613) maka dilakukan pembuktian terhadap hasil koefisien korelasi product moment dengan mengadakan pengujian yang menggunakan uji t dengan taraf signifikan 5% :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t = \frac{0,26401613 \sqrt{22-2}}{\sqrt{1-(0,26401613)^2}} = 1,224151028$$

Berdasarkan perhitungan diatas, t_{hitung} sebesar 1,22 dan t_{tabel} menunjukkan 2,110, maka H_a ditolak dan H_o diterima yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan fisik dengan Kualitas Pelayanan.

c. Hipotesis ketiga

Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan sosial (X_3) dengan Kualitas Pelayanan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X_3 Y) - (\sum X_3)(\sum Y)}{\sqrt{N(\sum X_3^2) - (\sum X_3)^2} \{ N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2 \}}$$

$$r_{xy} = \frac{22(154.695) - (842)(4.037)}{\sqrt{22(32.584) - (842)^2} \{ 22(744.035) - (4.037)^2 \}}$$

$$r_{xy} = 0,174323154$$

Berdasarkan nilai r yang telah diketahui (0,174323154) maka dilakukan pembuktian terhadap hasil koefisien korelasi product moment dengan mengadakan pengujian yang menggunakan uji t dengan taraf signifikan 5% :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t = \frac{0,174323154 \sqrt{22-2}}{\sqrt{1-(0,174323154)^2}} = 0,791719255$$

Berdasarkan perhitungan diatas, t_{hitung} sebesar 0,79 dan t_{tabel} menunjukkan 2,110, maka H_a ditolak dan H_o diterima yang artinya tidak

ada pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan sosial (X_3) dengan Kualitas Pelayanan.

d. Hipotesis keempat

Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan psikologi (X_3) dengan Kualitas Pelayanan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X_4 Y) - (\sum X_4)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum X_4^2) - (\sum X_4)^2\} \{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{22(131.692) - (175)(4.037)}{\sqrt{\{22(23.517) - (715)^2\} \{22(744.035) - (4.037)^2\}}}$$

$$r_{xy} = 0,513950133$$

Berdasarkan nilai r yang telah diketahui (0,513950133) maka dilakukan pembuktian terhadap hasil koefisien korelasi product moment dengan mengadakan pengujian yang menggunakan uji t dengan taraf signifikan 5% :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t = \frac{0,513950133 \sqrt{22-2}}{\sqrt{1-(0,513950133)^2}} = 2,679413747$$

Berdasarkan perhitungan diatas, t_{hitung} sebesar 2,68 dan t_{tabel} menunjukkan 2,110, maka H_a ditolak dan H_o diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara faktor kepuasan psikologi (X_4) dengan Kualitas Pelayanan.

Sehingga dapat diketahui dari faktor kepuasan finansial (X_1), faktor kepuasan fisik (X_2), faktor kepuasan sosial (X_3), dan faktor kepuasan psikologi (X_4) yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan adalah faktor kepuasan finansial. Artinya, apabila faktor kepuasan finansial meningkat maka Kualitas Pelayanan akan meningkat pula.

B. Pembahasan

1. Kepuasan konsumen karyawan pada PT Mutiara Takalar

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan pedoman Sturges ternyata didapatkan hasil dari faktor kepuasan finansial, faktor kepuasan fisik, faktor kepuasan sosial, dan faktor kepuasan psikologi, yaitu:

a. Faktor kepuasan finansial

Pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 54 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 34. Dengan interval kelas (ci) 4, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa cukup puas ada 8 responden dengan persentase 36,4%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%.

Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan finansial yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian faktor kepuasan finansial sudah terpenuhi dalam arti dapat mencukupi kebutuhan hidup para karyawan. Hal ini diduga penyebabnya adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; adanya tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, baik itu tunjangan gaji dasar, tunjangan hari raya, jabatan atau posisi, prestasi karyawan dan transportasi.

b. Faktor kepuasan fisik

Pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 41 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 26 dengan interval kelas 3. Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 1 responden dengan persentase 4,5%, yang merasa cukup puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa kurang puas ada 10 responden dengan persentase 45,5 %, dan yang merasa tidak puas ada 6 responden dengan persentase 27,3%.

Artinya, para karyawan merasa kurang puas dengan faktor kepuasan fisik yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini diduga penyebab kurang puas adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; kondisi fisik lingkungan yang kurang adanya taman-taman yang membuat suasana kerja yang nyaman bagi para karyawan yang sedang bekerja.

c. Faktor kepuasan sosial

Pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 49 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 32 dengan interval kelas (ci). Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 3 responden dengan persentase 13,6%, yang merasa cukup puas ada 9 responden dengan persentase 41%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%.

Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan sosial yang diberikan perusahaan. Hal ini diduga penyebab cukup puas para karyawan adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; hubungan antara pimpinan dengan karyawan terjalin baik dan akrab, interaksi antar karyawan yang baik walau berbeda jenis pekerjaannya.

d. Faktor kepuasan psikologi

Pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total sebesar 39 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total sebesar 25 dengan interval kelas (ci) 2.5. Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4.5%, yang merasa puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa cukup puas ada 11 responden dengan persentase 50%, yang merasa kurang puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1 %.

Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan psikologi yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini diduga penyebab cukup puasnya para karyawan, seperti; minat karyawan terhadap pekerjaan yang karyawan lakukan sesuai ketrampilan dan bakat karyawan. dan adanya ketentraman karyawan dalam bekerja sehingga tercipta suasana kekeluargaan dalam perusahaan.

Berdasarkan analisa diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen karyawan cukup puas dengan apa yang telah perusahaan berikan pada karyawan.

2. Kepuasan konsumen pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Mutiara Takalar, Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa semua faktor kepuasan finansial (X_1), faktor kepuasan fisik (X_2), faktor kepuasan sosial (X_3), dan faktor kepuasan psikologi (X_4), mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Setiap faktor-faktor tersebut memiliki hasil signifikan yang cukup kuat. Hal ini berarti bahwa setiap faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu pemimpin harus selalu berinteraksi dan melibatkan karyawan secara langsung maupun tidak langsung dalam kaitannya dengan faktor-faktor kepuasan konsumen sehingga dengan meningkatnya kepuasan konsumen akan meningkat pula Kualitas Pelayanan pada perusahaan.

3. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan PT Mutiara Takalar.

Berdasarkan hasil analisis dari uji hipotesis dapat diketahui bahwa :

- a. Faktor kepuasan finansial dengan hasil $r = 0,69$ uji $t_{hitung} = 4,32$ dan $t_{tabel} = 2,11$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan finansial terhadap Kualitas Pelayanan.
- b. Faktor kepuasan fisik dengan hasil $r = 0,26$ uji $t_{hitung} = 1,22$ dan $t_{tabel} = 2,11$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan fisik dengan Kualitas Pelayanan.
- c. Faktor kepuasan sosial dengan hasil $r = 0,17$ uji $t_{hitung} = 0,79$ dan $t_{tabel} = 2,11$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan sosial dengan Kualitas Pelayanan.
- d. Faktor kepuasan psikologi dengan hasil $r = 0,51$ uji $t_{hitung} = 2,67$ dan $t_{tabel} = 2,11$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan psikologi dengan Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa antara faktor kepuasan finansial, fisik, sosial, dan psikologi yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan adalah faktor kepuasan finansial. Karena dengan terpenuhinya faktor kepuasan finansial, maka Kualitas Pelayanan terhadap perusahaan dapat terpenuhi pula. Atau dengan kata lain faktor kepuasan finansial meningkat maka Kualitas Pelayanan pada perusahaan meningkat pula.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil kuesioner dan hasil perhitungan mengenai kepuasan konsumen karyawan pada PT. Mutiara Takalar Kabupaten Takalar dari faktor kepuasan finansial, faktor kepuasan sosial dan faktor kepuasan psikologi karyawan merasa puas. Sedangkan untuk faktor kepuasan fisik karyawan merasa cukup puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen karyawan secara menyeluruh merasa cukup puas bekerja di PT Mutiara Takalar.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dan hasil perhitungan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Mutiara Takalar, adanya pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan konsumen karyawan terhadap Kualitas Pelayanan.

3. Berdasarkan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT Mutiara Takalar, dapat diketahui bahwa :
 - a. Faktor kepuasan finansial dengan hasil $r = 0,69$ dengan uji $t_{hitung} = 4,32$ dan $t_{tabel} = 2,110$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan finansial dengan Kualitas Pelayanan.
 - b. Faktor kepuasan fisik dengan hasil $r = 0,26$ dengan uji $t_{hitung} = 1,22$ dan $t_{tabel} = -2,110$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan fisik dengan Kualitas Pelayanan.
 - c. Faktor kepuasan finansial dengan hasil $r = 0,17$ dengan uji $t_{hitung} = 0,79$ dan $t_{tabel} = 2,110$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan sosial dengan Kualitas Pelayanan.
 - d. Faktor kepuasan psikologi dengan hasil $r = 0,51$ dengan uji $t_{hitung} = 2,67$ dan $t_{tabel} = 2,110$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan psikologi dengan Kualitas Pelayanan.Maka dapat disimpulkan bahwa antara faktor kepuasan finansial, fisik, sosial, dan psikologi yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT Mutiara Takalar adalah faktor kepuasan finansial. Artinya apabila faktor kepuasan finansial meningkat akan meningkat pula Kualitas Pelayanan pada perusahaan.

4.1 .Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data maka dapat dikemukakan saran-saran yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Mutiara Takalar, yaitu sebagai berikut:

1. Karena sebagian besar karyawan di PT Mutiara Takalar telah merasa cukup puas maka hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Cara yang ditempuh adalah dengan meningkatkan penyebab kepuasan karyawan yang terdahulu, yaitu tentang faktor kepuasan finansial, fisik, sosial, dan psikologi yang mempengaruhi kepuasan konsumen karyawan.
2. Karena sebagian besar karyawan di PT Mutiara Takalar merasa kurang puas dari faktor kepuasan fisik maka perlu diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, misalnya dengan memperhatikan kondisi fisik lingkungan kerja karyawan yang lebih kondusif agar Kualitas Pelayanan lebih meningkat.
3. Karena faktor kepuasan sosial berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, maka diperlukan perbaikan-perbaikan seperlunya untuk adanya pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, misalnya dengan meningkatkan intensitas hubungan antara karyawan dengan pimpinan dan adanya dialog secara terbuka antara karyawan dan pimpinan agar dapat tercipta suasana yang segar, sehingga hubungan sosial antara karyawan dan pimpinan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] As'ad, Moh, Drs. Psi,. (2001). Psikologi Industri. (Edisi II). Yogyakarta,Lembaga Manajemen AMP, YKPN
- [2] As'ad, Moh, Drs, Psi,. (2000). Psikologi Indrustri. (Edisi IV). Yogyakarta. Liberty.
- [3] Bismoko, J. ,& Supratiknya, A. (Penyusun Akhir). (2003). Pedoman Penulisan Skripsi. Yogyakarta. USD
- [4] Budiuyuwono, Nugroho. (2004). Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan. (Jilid I). Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- [5] Diah utari, BR. Reader Mata Kuliah Metodologi Penelitian. Yogyakarta.
- [6] Flippo, B, Edwind. (2005). Personal Management. Alih Bahasa. Moh. Mas'ud. (Edisi VI) Jilid I & II, Surabaya. Erlangga.
- [7] Handoko, Hani. (2006). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Mdnusia. (Edisi II). Yogyakarta. BPFE UGM.
- [8] Hadi, Sutrisno. (2000). Analisis Regresi. (Cetakan VII) Yogyakarta. Andi Offset.
- [9] Martoyo, Susilo. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE UGM.
- [10] P Siagian, Sondang. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan V). Jakarta. Bumi Aksara.
- [11] Ranupandojo, Heidjrachman, & Husnan Suad. (2005) Manajemen Personalia. (Edisi III). Yogyakarta. BPFE UGM.
- [12] Supratiknya, A. (2001). Reader Statistik Psikologi. Yogyakarta.
- [13] Strauss, George, & Sayless, R. Leonard. (2003). Personal The Human Problem of Management. New Delhi. Prentice-Hali of India.
- [14] Simamora, Henry. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi I) Yogyakarta. STIE-YKPN
- [15] Damarjati R.S, 2001, *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Edisi revisi, P a, Jakarta.
- [16] Mayadi & Sugiarto E, 2000, *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [17] Krishnamoorthy dkk, 2004, *Ekonomi Pariwisata*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [18] Mahmud, I.M.,2001, “*Memediasi Masa Lalu*” *Spektrum Arkeologi dan pariwisata*, Lembaga Penerbitan UNHAS, Makassar.
- [19] Mill R. C, 2000, *Tourism The International Business* (Edisi Bahasa Indonesia), PT.

Raja Grafindo Persada, Jakarta.

[20] Nawawi H., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gajah Mada University Press, Cetakan keempat, Yogyakarta.

[21] Pendit S. N., 2003, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Cetakan Keenam, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

[22] Rumekso, 2001, *House Keeping Hotel*, Edisi Pertama-Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta

[23] Salusu J., 2001, “*Pengambilan Keputusan Stratejik*” Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit, PT. Gramedia Widasarana Indonesia, Jakarta.

[24] Soekadijo R.G., 2006, “*Anatomi Pariwisata*” Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

[25] Sugiono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.