**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DAYA KOBELCO CMI CABANG YOGYAKARTA**

**Endra Dwicahya**

Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universias Mercubuana Yogyakarta.  
Email: [endra.dwicahya@gmail.com](mailto:endra.dwicahya@gmail.com)

**Abstrak**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco CMI Cabang Yogyakarta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco CMI Cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa di PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Sampel randomyaitu sampel yang pengambilannya berlandaskan pada prinsip teori peluang, yakni prinsip memberikan peluang yang sama kepada seluruh unit populasi untuk dipilih sebagai sampel. Pengujian Hipotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian signifikan simultan (Uji F), pengujian parsial (Uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R2).

Hasil penelitian pada pengujian secara parsial (Uji t) menujukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dan diketahui bahwa variabel Empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Pada pengujan secara serempak (Uji F) diketahui bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empatisecara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Melalui pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diperoleh nilai sebesar 0,806, berarti 80,6% faktor-faktor kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan**

**PENDAHULUAN**

Pelanggan merupakan aset yang tidak bisa ternilai bagi sebuah usaha. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dalam sebuah usaha karena akan berdampak pada kelancaran bisnis perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan. Menurut Kotler (2003) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya”. Pada umumnya harapan dari pelanggan merupakan perkiraan/keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsinya suatu produk, kepuasan ini mendatangkan keuntungan karena biaya mendapatkan pelanggan baru lima kali lebih tinggi daripada mempertahankan yang sudah ada.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta pada konsumen harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

PT Daya Kobelco CMI Yogyakarta merupakan sebuah perusahaan pemasaran dan pelayanan service alat berat Excavator yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Setiap tahunnya perusahaan juga menyebarkan kuisioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Daya Kobelco CMI. Oleh karena itu penulis memilih PT. Daya Kobelco CMI Yogyakarta sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT. Daya Kobelco CMI dari hasil penelitian yang dilakukan. keadaan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh** **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta”.**

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
2. Bagaimana pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
3. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

**Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta
7. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati variabel manakah yang yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Kualitas Pelayanan**

Menurut Olsen dan Wyckoff (Yamit, 2010) definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan.

Collier dalam Yamit (2010) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excelent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

.

**Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan (*satisfaction*) berasala dari bahasa latin “*Satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*Factio*“ (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai ‘Upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’ (Tjptono, 2005).

Menurut Kotler (2005) kepuasaan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa sesesorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini pelanggan puas.

**Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Hill, et.al (dalam Tjiptono, 2008), kepuasan merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*Costumer requirements*). Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Selain itu, Tjiptono (2008) menyebutkan prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most costumers*” yaitu mealakukan yang terbaik aspek – aspek terpenting bagi pelanggan.

**Kerangka Pemikiran**

Dari hubungan dan teori yang telah dijabarkan di atas, maka Penulis menarik kesimpulan dari hubungan-hubungan tersebut dalam sebuah kerangka pemikiran seperti di bawah ini:

**Bukti Fisik**

**(X1)**

**Kehandalan**

**(X2)**

**Daya Tanggap**

**(X3)**

**Jaminan**

**(X4)**

**Empati**

**(X5)**

**Kepuasan Pelanggan**

**(Y)**

**Gambar 1: Kerangka Pemikiran**

**Hipotesa Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka sebagai hipotesis adalah:

1. Diduga Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
2. Diduga Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
3. Diduga Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
4. Diduga Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
5. Diduga Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
6. Diduga kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama sama berpengaruh terhada kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

**METEDOLOGI PENELITIAN**

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Daya Kobelco *Constructions* yang berlokasi di Ruko sawit sari jalan Ringroad utara No.27, Condongcatur Sleman Yogyakarta. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2017.

**Populasi dan Sampel Penelitian**

1. **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, oleh Sugiyono (2005)

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa di PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

1. **Sampel**

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan pendekatan Tabachinik dan Fidel (1998). Menurut Ferdinand (dikutip dalam Anggraini, 2009) pengambilan sampel dengan teknik Tabachinik dan Fidel adalah jumlah variabel independen dikalikan dengan 10-25. Jumlah variabel independen dalam penelitian adalah 5, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan berada pada kisaran 50-125. Agar jumlah sampel menjadi lebih proporsional, maka jumlah sampel yang diambil adalah 100 sampel.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel probabilitas atau disebut juga sampel random. Sampel random adalah sampel yang pengambilannya berlandaskan pada prinsip teori peluang, yakni prinsip memberikan peluang yang sama kepada seluruh unit populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan metode yang digunakan adalah Sampel acak sederhana yaitu, sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Peluang yang dimiliki oleh setiap unit penelitian untuk dipilh sebagai sampel sebesar n/N, yakni ukuran sampel yang dikehendaki dibagi dengan ukuran populasi.

**Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

1. **Variabel Dependen atau Variabel Terikat**

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Menurut Sugiyono (2012) “Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.

Kepuasan pelanggan untuk pelayan PT. Daya Kobelco merupakan variable dependen (Y) dalam penelitian ini.

1. **Variabel Independen atau Variabel Bebas**

Menurut Sugiyono (2012) “Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”.

Dalam penelitian ini variabel independen X dalam dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5).

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

1. **Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS *for Windows* Versi 19.0. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > r tabel sebesar 0,361 (nilai r tabel untuk n= 30); α = 0,05 maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika pada nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) < r tabel sebesar 0,361; α = 0,05 maka item atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk lebih lengkapnya uji validitas kuisoner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Validitas Instrumen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Pertanyaan** | **R Hitung (Corrected Item-Total Correlation)** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1. Bukti Fisik | P1 | 0,810 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,718 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,838 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,839 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,823 | 0,361 | Valid |
| 2. Kehandalan | P1 | 0,803 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,808 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,865 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,840 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,910 | 0,361 | Valid |
| 3. Daya Tanggap | P1 | 0,870 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,914 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,890 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,823 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,847 | 0,361 | Valid |
| 4. Jaminan | P1 | 0,903 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,905 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,888 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,870 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,867 | 0,361 | Valid |
| 5. Empati | P1 | 0,822 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,878 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,808 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,855 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,859 | 0,361 | Valid |
| 6. Kepuasan Pelanggan | P1 | 0,890 | 0,361 | Valid |
|  | P2 | 0,846 | 0,361 | Valid |
|  | P3 | 0,870 | 0,361 | Valid |
|  | P4 | 0,834 | 0,361 | Valid |
|  | P5 | 0,896 | 0,361 | Valid |

Tabel diatas diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari rtable= 0,361 (nilai r tabel untuk n=30), sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

1. **Uji Reliabilitas**

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian digunakan rumus *Cronbach Alpha*. untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari variabel sebuah penelitian. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Nunnally,1994 dalam Ghozali, 2011).

Hasil uji reliabilitas kuisioner penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koef. Alpha** | **Nilai Kritis** | **Status** |
| Bukti Fisik | 0,864 | 0,7 | Handal |
| Kehandalan | 0,898 | 0,7 | Handal |
| Daya Tanggap | 0,922 | 0,7 | Handal |
| Jaminan | 0,930 | 0,7 | Handal |
| Empati | 0,898 | 0,7 | Handal |
| Kepuasan Pelanggan | 0,910 | 0,7 | Handal |

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alph*a yang cukup besar yaitu di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

**Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

1. **Uji Multikolinearitas**

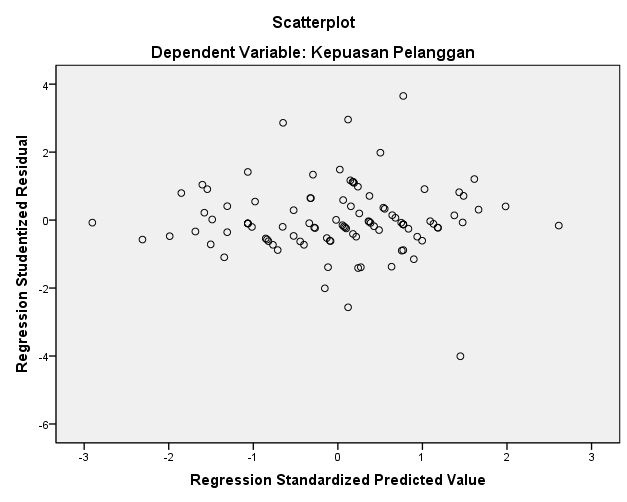
**Tabel Uji Multikolinearitas**

| **Coefficientsa** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | | Collinearity Statistics | |
| Tolerance | VIF |
| 1 | Bukti Fisik | ,271 | 3,685 |
| Kehandalan | ,259 | 3,863 |
| Daya Tanggap | ,276 | 3,617 |
| Jaminan | ,292 | 3,422 |
| Empati | ,286 | 3,494 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat miltikolinearitas dalam model karena nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF < 10.

1. **Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada Gambar berikut:

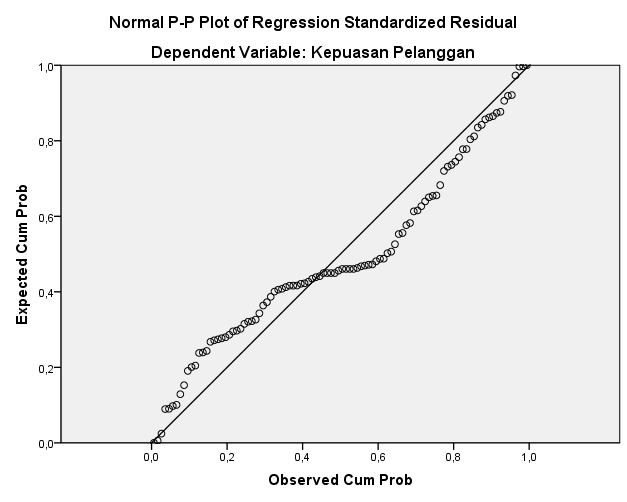


**Gambar 2 Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan Gambar diatas Hasil uji heterogenitas tidak menunjukkan adanya pola tertentu yang berarti tidak terjadi heterokodesitas dalam model regresi.

1. **Uji Normalitas**

Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan melihat normal *probability* *plot*, sehingga hampir semua aplikasi komputer statistic menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi komulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi komulatif dari distribusi normal (*hypotheeical distribution*).



**Gambar 3 Uji Normalitas**

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penyebaran data (titik) pada *Normal P-Plot of Regression Standardized* dari variabel terikat menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Hasil analisis uji regresi berganda dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel Uji Interaksi Regresi Berganda**

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |  | |
| B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | ,021 | ,936 |  | ,022 | ,982 |
| X1 | ,067 | ,093 | ,061 | ,719 | ,474 |
| X2 | ,256 | ,098 | ,228 | 2,616 | ,010 |
| X3 | ,207 | ,084 | ,209 | 2,480 | ,015 |
| X4 | ,178 | ,075 | ,194 | 2,367 | ,020 |
| X5 | ,299 | ,080 | ,309 | 3,739 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

Persamaan regresi berganda berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui sebagai berikut:

Y = 0,021 + 0,067.X1 + 0,256.X2 + 0,207.X3 + 0,178.X4 + 0,299.X5

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Bukti Fisik

X2 = Kehandalan

X3 = Daya Tanggap

X4 = Jaminan

X5 = Empati

**Pengujian Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 2 (dua). Pengujian terhadap hipotesis pertama untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji parsial (t-hitung) dan pengujian terhadap hipotesis kedua untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji simultan (F-hitung).

* 1. **Uji t**

Kriteria pengujian:

1. Sig t hitung < 0,05, maka Hipotesis diterima
2. Sig t hitung > 0,05, maka Hipotesis ditolak

Pengambilan keputusan:

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung (0,474) > 0,05.
2. Kehandalan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung (0,010) < 0,05.
3. Daya Tanggap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung (0,015) < 0,05.
4. Jaminan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung (0,020) < 0,05.
5. Empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung (0,000) < 0,05.
   1. **Uji F**

Hasil uji F variabel bebas terhadap terikat adalah sebagai berikut:

**Tabel Uji F**

| **ANOVAb** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 743,154 | 5 | 148,631 | 83,363 | ,000a |
| Residual | 167,596 | 94 | 1,783 |  |  |
| Total | 910,750 | 99 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

Berdasarkan tabel di atas dapat peroleh bahwa nilai F-hitung sebesar 83,363. Sedangkan signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi di bawah 0,05, maka berarti bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

* 1. **Koefisien Determinasi (R2)**

Hasil koefisien determinasi menggunakan *program* SPSS 19.00 *for Windows* dapat di lihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel Koefisien Determinasi**

| **Model Summaryb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,903a | ,816 | ,806 | 1,335 |
| a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | |

Berdasarkan analisis koefisien determinasi untuk persamaan regresi diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R2) sebesar 0,806 atau 80,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati sebesar 80,6% sedangkan sisanya sebesar 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor internal, faktor ekternal dan lain sebagainya.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji t < 0,05.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kehandalan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji t < 0,05.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji t < 0,05.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji t < 0,05.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji t < 0,05.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empatisecara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji F < 0,05.
7. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta adalah pengaruh variabel Empati karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,352.