

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BP BATAM DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATAM

Dania Ariska Safitri¹, Yossi Hendriati²

¹ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo
Kota Batam, Kepulauan Riau

Email: daniaariska99@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo
Kota Batam, Kepulauan Riau

Email: yossiegalileo@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of service quality and facilities on BP Batam customer satisfaction at Batam City Public Service Mall. The type of research used is by distributing questionnaires. The population in this study are customers who use BP Batam services at the Batam City Public Service Mall. The method used for sampling is a purposive sampling technique, and the samples taken in this study amounted to 100 customers. Based on the results of data processing using multiple linear analysis. The results of the research on the t test show that the service quality variable (X1) has no effect on customer satisfaction (Y) with a tcount (1.881) < ttable (1.984); the facility variable (X2) has an effect on customer satisfaction (Y) with a tcount (3.969) > ttable (1.984), and the service quality and facilities variable has an effect simultaneously with the calculation results Fcount (13.026) > Ftable (3.09), where if Fcount > Ftable. While the R2 value is 0.212 or 21.2% which indicates that the independent variable (X1, X2) affects the dependent variable (Y) by 21.2%.

Keyword : Service Quality, Facility, and Customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode teknik purposive sampling, dan sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian pada uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai thitung (1,881) < ttabel (1,984); variabel fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai thitung (3,969) > ttabel (1,984), dan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan dengan hasil perhitungan Fhitung (13,026) > Ftabel (3,09), dimana jika Fhitung > Ftabel. Sedangkan nilai R2 sebesar 0,212 atau 21,2% yang menandakan bahwa variabel independen (X1,X2) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 21,2%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Batam awalnya berstatus kota administrative, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53/1999 dan diubah melalui Undang-Undang No 13/2000 status Daerah Otonom Kota Batam. Dengan terjadinya perkembangan, berpengaruh pada kelola pemerintahan menyangkut 2 forum yaitu Pemkot Batam dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Sejak berlakunya UU Otonomi Daerah Nomor 33 Tahun 1999. Otorita Batam harus menyerahkan sebagian wewenang pada pemkot Batam. Kemudian lewat Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 Otorita Batam diubah menjadi Badan Pengusahaan (BP) Batam. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, BP Batam adalah lembaga nonstruktural yang berbentuk Badan Layanan Umum. BP Batam berwenang atas pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan kawasan di Kota Batam.

Kebijakan otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan kebijakan ini, masyarakat berharap akan ada peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu faktor pendukung kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri. kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai tindakan seseorang atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Suatu perusahaan dapat dikatakan mampu memberi kualitas pelayanan yang baik apabila pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan juga dipengaruhi oleh adanya sarana fasilitas yang lengkap dan memadai. Fasilitas juga menjadi tolak ukur untuk semua layanan yang ditawarkan dan sangat tinggi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, fasilitas yang ada sangat memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitasnya nyaman menggunakan fasilitas yang ada.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyedia pelayanan jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pelanggan lainnya, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Namun akhir-akhir ini pemerintah mendapat pandangan yang kurang baik dalam lingkungan masyarakat. Lantaran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum memuaskan di benak masyarakat sehingga masyarakat mengkategorikan pelayanan yang diberikan pemerintah “kurang memuaskan” misalnya ketepatan ketika pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam?

Definisi Variabel

Kualitas Pelayanan

Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Dengan indikator sebagai berikut :

Menurut Tjiptono (2017) indikator kualitas pelayanan meliputi :

- *Bukti Langsung (Tangibles)*
- *Kehandalan (Reliability)*
- *Daya Tanggap (Responsiveness)*
- *Jaminan (Assurance)*
- *Empati*

Fasilitas

Menurut Endang (2019) fasilitas ialah berbagai macam peralatan, peranti kerja serta layanan yang berlaku menjadi perlengkapan utama atau penolong ketika melakukan pekerjaan, serta sosial berwujud pihak yang masih berkaitan bersama organisasi kerja tersebut ataupun semua hal yang dipakai, ditempati, serta dinikmati orang pertama.

Menurut Fandy (2011) indikator fasilitas yaitu :

- Pertimbangan/Perencanaan Spasial
- Perencanaan Ruangan
- Perlengkapan dan Perabot

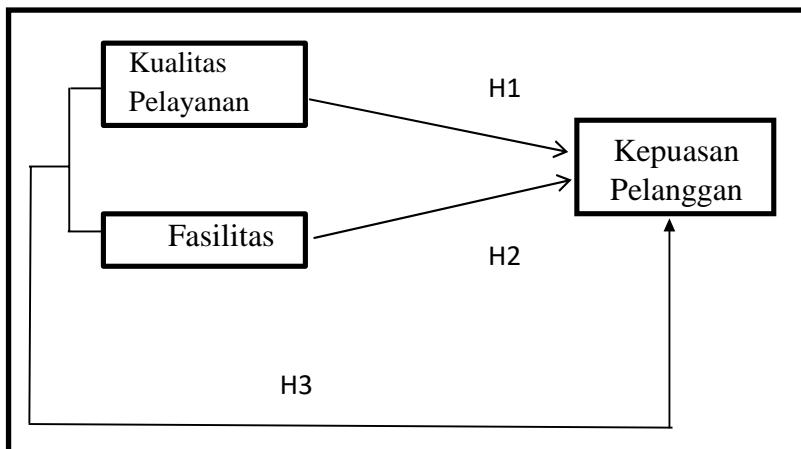
Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015) "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Indrasari (2019) indikator kepuasan pelanggan adalah :

- Kesesuaian Harapan
- Minat Berkunjung Kembali
- Kesediaan Merekomendasikan

Berdasarkan definisi tersebut, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Untuk lebih memahami maka dapat dilihat dalam kerangka pemikiran berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam
2. Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam
3. Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam

METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *pulsive sampling*, dalam teknik ini, peneliti bisa memberikan penilaian terhadap siapa yang sebaiknya berpartisipasi di dalam sebuah penelitian. Objek dari penelitian ini adalah staff notaris yang melakukan pengurusan di BP Batam dan sudah 2 kali atau lebih telah menerima pelayanan jasa di BP Batam. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner yang dibagikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2020) instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat. Pengujian instrumen dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas untuk memastikan masing-masing pernyataan akan terklarifikasi variabel-variabel yang telah ditentukan. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Menurut Anwar Sanusi (2011) Uji validitas ditentukan dengan mengkolerasi antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan fasilitas, variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik seperti jenis kelamin, pendidikan, berapa lama bekerja.

- Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
X1.1	0.703	0.1975	Valid
X1.2	0.689		
X1.3	0.489		
X1.4	0.448		
X1.5	0.411		

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 2023

- Fasilitas

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Fasilitas

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
X2.1	0.751	0.1975	Valid
X2.2	0.786		
X2.3	0.742		

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 2023

Kepuasan Pelanggan

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
Y.1	0.694	0.1975	Valid
Y.2	0.602		
Y.3	0.772		

Sumber : Data Primer, diolah SPSS 2023

Dari hasil olah data diatas, dapat diketahui nilai korelasi dari seluruh pernyataan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan lebih besar dari nilai R_{tabel} 0,1975 dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan valid, yang artinya semua pernyataan telah sesuai dengan semua variabel.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4. Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient
	B	Std. Error	
Constant	3,812	1,445	
Kualitas Pelayanan	0,145	0,077	0,178
Fasilitas	0,391	0,099	0,375

Sumber : Data Primer, Diolah SPSS, 2023

Dari tabel diatas, dapat dihitung dengan rumus persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,812 + 0,145X_1 + 0,391X_2 + e$$

Persamaan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Apabila variabel lain bernilai *constan*, maka nilai Y akan berubah sendiri dengan nilai *constan*, yaitu 3,812.
- b. Apabila variabel lain bernilai *constan*, maka nilai Y akan berubah sebesar 0,145 setiap satuan X_1
- c. Apabila variabel lain bernilai *constan*, maka nilai Y akan berubah sebesar 0,391 setiap satuan X_2

Tabel 5. Uji T

Variabel	t	Sig.	T _{Tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,881	0,063	1,984	Tidak Berpengaruh
Fasilitas	3,969	0,000	1,984	Berpengaruh

Sumber : Data Primer, Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel uji t diatas, dapat disimpulkan seperti berikut :

- a. Dari tabel diatas, dilihat bahwa nilai variabel kualitas pelayanan dengan t_{hitung} (1,881) < t_{tabel} (1,984) menandakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 tidak berpengaruh terhadap Y atau hipotesis ditolak.
- b. Variabel fasilitas dengan t_{hitung} (3,969) > t_{tabel} (1,984) menandakan bahwa ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki pengaruh terhadap Y dan hipotesis diterima.

Tabel 6. Uji F

Variabel	F	Sig.	F _{Tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	13,026	0,000 ^b	3,09	Berpengaruh
Fasilitas				Secara Simultan

Sumber : Data Primer, Diolah SPSS, 2023

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai F_{hitung} , (13,026) > F_{tabel} (3,09) dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima.

PEMBAHASAN

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh hasil hitung variabel X_1 dengan t_{hitung} (1,881) < t_{tabel} (1,984), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 tidak memiliki pengaruh terhadap Y dan hipotesis pertama ditolak.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh hasil hitung variabel X_2 dengan t_{hitung} (3,696) > t_{tabel} (1,984), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X_2) terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima.
3. Berdasarkan hasil uji F bahwa F_{hitung} (13,026) > F_{tabel} (3,09) dengan nilai $sig. \leq 0,05$. Sedangkan hasil analisis koefisien determinasi dengan nilai *R Square* (R^2) adalah 0,212. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 21,2%.

KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari penelitian ini yaitu :

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar (1,1881) lebih kecil daripada t tabel sebesar (1,984). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam. (hipotesis pertama ditolak).
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar (3,696) lebih besar daripada t tabel sebesar (1.984). Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. (hipotesis kedua diterima).
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung sebesar (13,026) lebih besar daripada F tabel sebesar (3,09). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BP Batam di Mal Pelayanan Publik. (hipotesis ketiga diterima).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Dengan melihat kesimpulan diatas bahwa Mall Pelayanan Publik Kota Batam dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas agar lebih nyaman digunakan.
2. Untuk pihak BP Batam agar lebih responsif terhadap keluhan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dari penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Ibu Yossi Hendriati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penelitian ini, terima kasih kepada Bapak Riki, S.T., M.M selaku koordinator Prodi Akuntansi dan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Terima kasih pihak BP Batam yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan, Orang tua dan keluarga serta teman-teman yang telah memberi dukungan penuh selama masa pengerjaan penelitian ini, serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi siapapun yang membaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung."
- Endang, Sugiyanto. 2019. . ". Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bonjonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*,4(3), 1033."
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat,.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi Ke 4*.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.