

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Grapari Rancaekek Kabupaten Bandung)**

Oleh:

Pipin Sukandi<sup>1)</sup>, Dody Kurnia<sup>2)</sup>

E-mail: pipin.sukandi@widyatama.ac.id

<sup>1,2)</sup>Universitas Widyatama, Bandung

**ABSTRACT**

*Determinants of consumer loyalty such as quality of service. Problems in the research was to determine the influence of the quality of service of consumer loyalty on the Rancaekek GraPari Bandung Regency. The method used is descriptive analysis and linear regression. The research results obtained in linear regression equation of simple  $Y = 0.959 X + 0.093$ . Partial Test (test t) indicates that the quality of service effect significantly to consumer loyalty. Simultaneous assay (F test) shows that the quality of service effect significantly to consumer loyalty simultaneously. The correlation coefficient (R) was of 0.738. The value is between 0.60 value – quality of service means 0.799 (variable x) has the proximity of strong relationships with consumer loyalty (variable y) with a coefficient of determination amounting 54.5 percent means that service quality has an impact on consumer loyalty in GraPARI Telkomunikasi Rancaekek Mobile.*

**Keywords:** *Quality Of Service, Consumer Loyalty*

Faktor penentu loyalitas konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada GraPari Rancaekek Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan adalah analisa deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear sederhana  $Y = 0,093 + 0,959 X$ . Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen secara simultan. Koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,738. Nilai tersebut berada antara nilai 0,60 – 0,799 artinya kualitas pelayanan (variabel x) memiliki keeratan hubungan yang kuat dengan loyalitas konsumen (variabel y) dengan koefisien determinasi sebesar 54,5 persen artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada GraPARI Telkomunikasi Selular Rancaekek.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

**PENDAHULUAN**

Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan ujicoba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara Base Transceiver Station (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia

Dibandingkan perkembangan telepon *fixed wireline* yang selama beberapa dasawarsa akhirnya stagnan di kisaran 9.4 juta sambungan telepon, maka hanya dalam jangka waktu kurang dari 20 tahun, teledensitas telekomunikasi di Indonesia melonjak signifikan mencapai lebih dari 310 juta sambungan telepon, didorong oleh sambungan telepon nirkabel tidak bergerak dan terutama oleh sambungan telepon seluler.

PT Telkomsel adalah salah satu operator terbesar dan memiliki pelanggan terbanyak yang ada di Indonesia. Banyaknya operator baru yang bermunculan saat ini, menjadikan persaingan semakin ketat. Salah satu cara untuk tetap bertahan dan tetap menjadi pemimpin adalah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Untuk itu dalam rangka melakukan peningkatan kualitas layanan di PT.Telkomsel khususnya di Grapari Telkomsel, dilakukan penelitian dengan menggunakan aplikasi metode Quality Function Deployment (QFD) yang bertujuan untuk memperoleh Voice of Customer, mendapatkan Prioritas Tindakan Respon Teknis, serta menghasilkan usulan strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan penerapan QFD, diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan, terdiri dari 25 atribut kebutuhan konsumen, diantaranya Pelayanan yang cepat dan tepat, Waktu menunggu tidak terlalu lama, sikap membantu dari petugas, dll . Dengan Standar minimal achieve service quality 95% setiap bulannya, jika dibawah 95% dianggap service quality kurang baik.

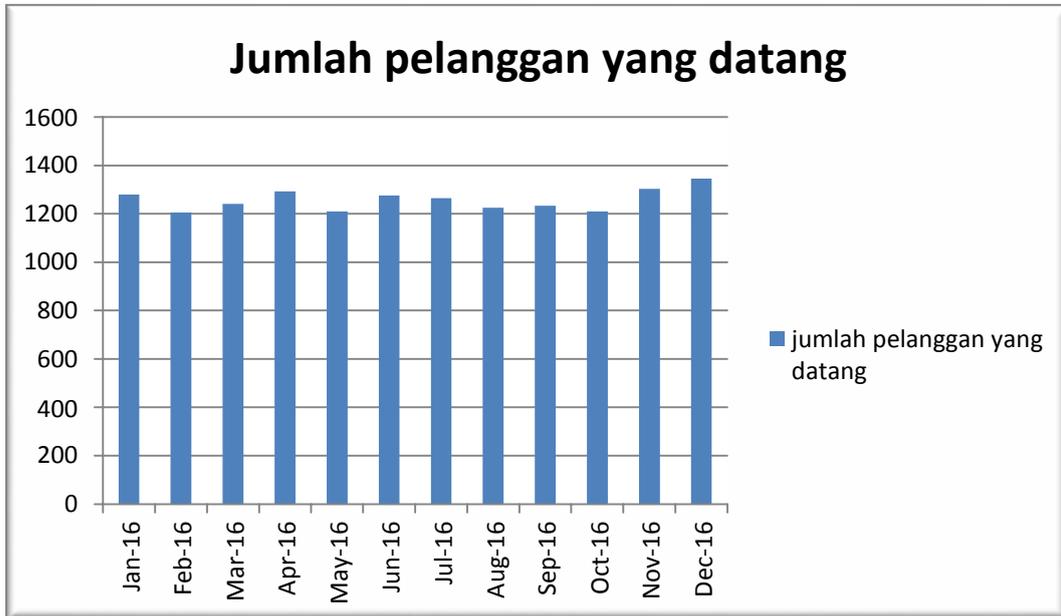
**Tabel: 1**  
**Data Service Achieve Service Quality Di GraPARI Rancaekek.**  
**Periode Januari – Desember 2016**

No	Periode	% Service Quality	% Peningkatan
1.	Januari	100	0
2.	Februari	100	0
3.	Maret	100	0
4.	April	100	0
5.	Mei	99	(0.01)
6.	Juni	100	0.01
7.	Juli	99	(0.01)
8.	Agustus	100	0.01
9.	September	99	(0.01)
10.	Oktober	100	0.01
11.	November	100	0
12.	Desember	100	0

Sumber: *Monitoring Data Achieve Service Quality GraPARI Rancaekek Jabar*

Dari data diatas di dapatkan rata-rata persentase *acvhieve service quality* januari 2016 – desember 2016 sebesar 99,25% yang mana dikatakan kualitas yang diberikan *customer service* di GraPARI rancaekek dapat dikatan baik atau bagus.

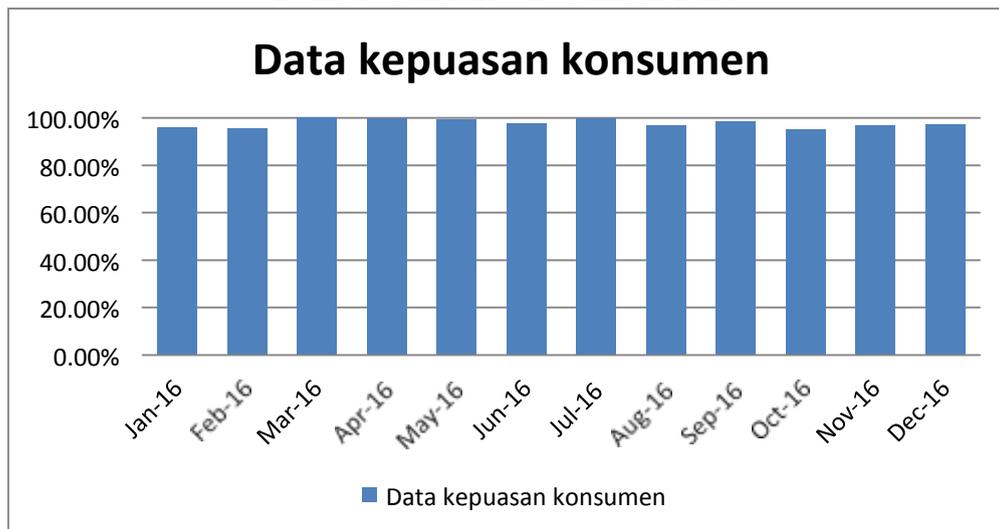
**Tabel: 2**  
**Data Pelanggan Yang Datang Di GraPARI Rancaekek**  
**Periode Januari – Desember 2016**



Sumber: *Monitoring Data Pelanggan GraPARI Rancaekek Jabar*

Dengan rata rata jumlah pelanggan yang datang ke GraPARI telkomsel Rancaekek dari Januari – Desember 2016 sebesar 1.257 orang . Baik dengan keluhan yang mau melakukan ganti kartu , aktifasi paket internet , pembayaran kartu halo maupun pasang baru kartu halo.

**Tabel: 3**  
**Data Kepuasan Pelanggan Di GraPARI Rancaekek.**  
**Periode Januari – Desember 2016**



Sumber: *Data Pelanggan Kepuasan Pelanggan*

Dari data diatas penulis melihat konsumen yang merasa puas dengan kualitas pelayanan *customer service* di GraPARI rancaekek hanya pada bulan Maret, April dan Juli 2016 yang mana persentase kepuasannya berada pada persentase 100% , selebihnya pelanggan kebanyakan tidak merasa puas. Penulis melihat ada sesuatu

yang berbanding terbalik, yang mana setiap bulannya kualitas pelayanan *customer service* di GraPARI rancaekek dianggap baik atau bagus, akan tetapi tidak di ikuti dengan peninggkatan kepuasan pelanggannya.

## PEMBAHASAN

### METODE ANALISIS

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Nazir (2003:63) menyatakan bahwa:”metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.”

Tujuan penelitian dengan metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

### HASIL ANALISIS

#### Analisis Pengujian Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya (Sugiyono 2014 : 60). Apabila peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitiannya, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan kepuasan konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

#### Variabel X

Variabel X merupakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (Variabel X). Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan variabel X, seluruh butir dalam pernyataan tersebut dinyatakan valid. Artinya seluruh item sesuai dengan apa yang hendak kita ukur dan menunjukkan kekonsistenan atau keselarasan. Nilai koefisien korelasi tiap butir kuesioner variabel X terhadap skor totalnya yang telah dihitung dengan SPSS dapat dilihat pada Tabel-tabel berikut:

**Tabel: 4**  
**Uji Validitas Variabel X**  
**(Kualitas Pelayanan)**

ITEM	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	KEPUTUSAN
1	0.626	0.163	valid
2	0.689	0.163	valid
3	0.606	0.163	valid
4	0.623	0.163	valid
5	0.626	0.163	valid
6	0.654	0.163	valid
7	0.622	0.163	valid
8	0.460	0.163	valid
9	0.587	0.163	valid
10	0.347	0.163	valid

<b>11</b>	0.643	0.163	valid
<b>12</b>	0.434	0.163	valid
<b>13</b>	0.571	0.163	valid
<b>14</b>	0.485	0.163	valid

Sumber: kuesioner diolah

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai korelasi diatas 0.194 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan (dapat diterima). Sehingga dapat dikatakan bahwa item kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### **Variabel Y**

Variabel Y merupakan variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan variabel Y, korelasi item-item berada di atas  $r_{tabel} = 0.163$ . Maka diperoleh simpulan bahwa seluruh item dapat digunakan dalam pernyataan kuesioner, karena seluruh item berada dalam keadaan valid. Nilai koefisien korelasi variabel Y terhadap skor totalnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 seperti berikut:

**Tabel: 5**  
**Uji Validitas Variabel Y**

<b>Item</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keputusan</b>
<b>1</b>	0.751	0.163	valid
<b>2</b>	0.672	0.163	valid
<b>3</b>	0.800	0.163	valid
<b>4</b>	0.790	0.163	valid
<b>5</b>	0.716	0.163	valid

Sumber: kuesioner diolah

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) memiliki nilai korelasi diatas 0.194 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan (dapat diterima). Sehingga dapat dikatakan bahwa item kuesioner variabel Loyalitas Pelanggan (Y) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### **Pengujian Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu indek yang menunjukkan sejauhmana hasil suatu penelitian pengukur dapat dipercaya (Sugiyono 2014 : 67). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, selama aspek yang diukur dalam dari subjek memang belum berubah.

Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

Adapun hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan jumlah responden sebanyak 100 orang adalah sebagai berikut :

**Tabel: 6**  
**Uji Realibilitas Variabel X**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	14

Untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0.888, maka kuesioner untuk variabel ini dinyatakan reliabel karena  $> 0.60$ .

**Tabel: 7**  
**Uji Realibilitas Variabel Y**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

Untuk variabel Loyalitas Pelanggan (Y) diperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0.893, maka kuesioner untuk variabel ini dinyatakan reliabel karena  $> 0.60$

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliabel (Nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60) dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

### Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui sejauh mana hubungan (korelasi) antara antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek, maka hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Tabel: 8**  
**Analisis Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.545	.540	.53540

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas\_Konsumen

Berdasarkan tabel 8, hasil perhitungan koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,738. Nilai tersebut berada antara nilai 0,60 – 0,799 artinya Kualitas Pelayanan (Variabel X) memiliki keeratan hubungan yang Kuat dengan Loyalitas Konsumen(Variabel Y).

### Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y) ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi (adalah hasil pengkuadratan dari koefisien korelasi dikali 100 persen) atau *R Square*.

Dari tabel 4.18 koefisien determinasi di atas diketahui bahwa koefisien determinasinya adalah sebesar 0,545 atau 54,5 persen, artinya variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI

Telkomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y) sebesar 54,5 persen dan sisanya sebesar 45,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

**Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y) maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan Hipotesis

$H_0 : r_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek

$H_1 : r_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek

- 2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang diambil untuk penelitian ini adalah 5 persen.

- 3) Menghitung nilai t hitung (uji dua pihak) dan kesimpulan

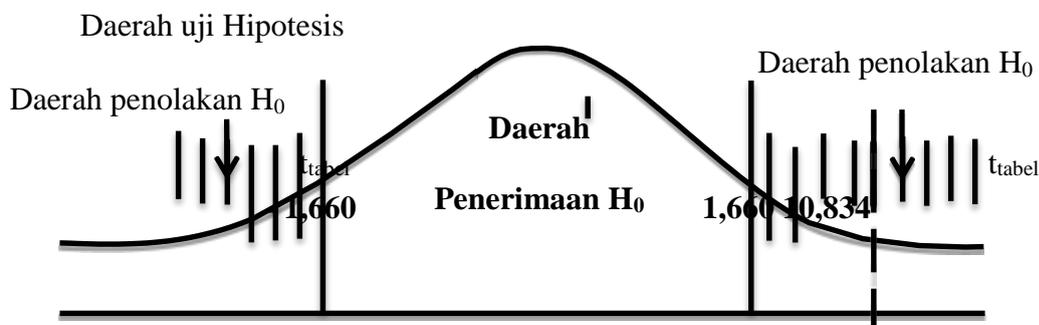
Untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y) secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis berdasarkan nilai uji t.

**Tabel: 9**  
**Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.093	.311		4.299	.006
	Kualitas_Pelayanan	.959	.089	.738	10.834	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_konsumen

Dari tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung} (10,834) > t_{tabel} (1,660)$  artinya,  $H_0$  ditolak. Dengan demikian melalui penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y).



**Gambar: 1**  
**Kurva Hipotesis**

Dari Kurva Hipotesis diatas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  (10,834) berada pada daerah penolakan  $H_0$  dan lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  yaitu (1,660), maka dapat disimpulkan bahwa Kurva Hipotesis diatas membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan Telekomunikasi Seluler Grapari Rancaekek, Jawa Barat, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan *Customer Service* dapat diinterpretasikan berada pada tingkatan baik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *Customer Service* di Grapari Rancaekek, Jawa Barat dipersepsikan secara positif oleh responden.
2. Tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen dapat diinterpretasikan berada pada tingkatan cukup baik. Hasil penelitian tersebut memberikan kesan bahwa kepuasan pelanggan di Grapari Rancaekek, Jawa Barat dipersepsikan secara positif oleh responden.
3. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas layanan *Customer Service* (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen (Y). Adapun besarnya pengaruh Variabel kualitas layanan *Customer Service* (X) terhadap loyalitas konsumen (Y) adalah sebesar 54,5 persen dan sisanya sebesar 45,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial**. Yogyakarta: Gava Media
- Azwar, Saifuddin. 2010. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Fandy Tjiptono , Gregorius Chandra , 2011 , **Service, Quality & Satisfaction** edisi 3 , Jakarta : andi
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. **Service, Quality and Satisfaction** (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2010. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., Keller, K. L.2013. **Manajemen Pemasaran** jilid 1 ,edisi 13 ,Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, philip and gary amstrong. 2012 **prinsip prinsip pemasaran**.edisi13.jilid 1
- Kotler, philip and kevin lane keller. 2012. **marketing Management** 13. new jersey: pearson prentice hall,ich
- Kotler P , Gary Amstrong. 2012 . **Principles Of Marketing Global** Edition 14.Pearson Education.
- Rahmayanty ,Nina .2012. **Manajemen Pelayanan Prima** . Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sugiyono. 2014 . **metode penelitian Pendidikan(pendekatan kuantitatif , kualitatif dan R&D)**. Bandung : Alfabeta

Fandy, Tjiptono,(2011), **Pemasaran Jasa, Bayumedia**, Malang.

Sumber lain:

[www.telkomsel.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0031\\_industri.html](http://www.telkomsel.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0031_industri.html)

www. Telkomsel.com, di unduh 19 Maret 2017

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/10364/527>