

# **PENGARUH DAYA TANGGAP DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SURIATAMA MAHKOTA KENCANA MEDAN CABANG KATAMSO**

Khomeiny Yuniur  
Universitas Prima Indonesia Medan  
khomeinyuniur@gmail.com

## **ABSTRACT**

*PT. Suriatama Mahkota Kencana is a company engaged in supermarkets located at Jalan Brigjen Katamso, No. 710 Kampung Baru, Medan. There were several things that needed to be considered in this company related to customer complaints such as dimensions of responsiveness and guarantees at PT. Suriatama Mahkota Kencana. This study used several theories related to responsiveness, assurance and customer satisfaction. This research used a quantitative approach, this type of research was descriptive quantitative, and the nature of this research was descriptive explanatory. Data collection was performed by interviews, questionnaires, and documentation. Data analysis method used was multiple regression. The populations of this study were 175 respondents who were customers who did shopping individually. For the sample test, 122 respondents were selected based on the individual criteria, of which 30 respondents were taken from the rest of the population for the validity test. The results of the research on the hypothesis showed that partially, responsiveness and assurance had a significant effect on customer satisfaction and simultaneously the responsiveness and assurance had a significant effect on customer satisfaction. The calculation of coefficient of determination was 0,502 which means customer satisfaction could be explained by the variables of responsiveness and guarantee reaching up to 50.2%. This study concludes that there was a significant effect simultaneously and partially (individually) between the responsiveness or assurance of on customer satisfaction at PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan branch of Katamso*

**Keywords:** Power Response, Warranty, Customer Satisfaction

**ABSTRAK :** *PT. Suriatama Mahkota Kencana adalah perusahaan yang bergerak dibidang supermarket yang beralamat di JL. Bridjen Katamso, No. 710 Kampung Baru Medan. Ada beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan pada perusahaan ini berkaitan dengan keluhan pelanggan terkait dimensi daya tanggap dan jaminan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemasaran yang berkaitan dengan daya tanggap, jaminan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif, dan sifat penelitian ini adalah deskriptif eksplanatory. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 175 responden yang merupakan pelanggan yang biasa berbelanja secara perorangan. Untuk pengujian sampel digunakan pelanggan yang mempunyai kriteria secara perorangan yang berjumlah 122 responden, dimana 30 responden diambil dari sisa populasi untuk uji validitas. Hasil penelitian pada hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan secara parsial menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0.502 yang artinya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel daya tanggap dan jaminan sebesar 50.2%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan baik secara parsial (individual) maupun secara simultan (serempak) antara daya tanggap atau jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso*

**Kata kunci :** Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Pelanggan

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso merupakan perusahaan yang bergerak dibidang supermarket dan berdiri sejak tahun 1983. PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso menjalankan bisnis *supermarket* dengan komitmen untuk melayani konsumen dengan *service* yang terbaik, dengan produk yang berkualitas, jenis yang cocok dan terutama dengan harga yang paling terjangkau di Medan. PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso ini mempunyai tantangan sendiri bagi perusahaan untuk menghadapi masalah kepuasan pelanggan.

Keluhan pelanggan pada umumnya muncul ketika kebutuhan dari pelanggan tidak terpenuhi. Keluhan dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan mencakup dua dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Keluhan pelanggan yang didapat dari daya tanggap (*responsiveness*) di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso adalah kurang sigapnya pelayanan yang dilakukan oleh karyawan apabila ada masalah yang dihadapi pelanggan.

Selain keluhan mengenai daya tanggap (*responsiveness*) peneliti juga menemui keluhan lain pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso adalah sikap tidak acuh yang ditunjukkan karyawan terhadap pelanggan, terkadang suatu sikap yang ramah dan murah senyum akan membuat pelanggan merasa dihargai dan senang akan diperlakukan seperti itu serta menciptakan rasa nyaman bagi pelanggan untuk berbelanja.

Keluhan-keluhan dari pelanggan diatas dikarenakan munculnya perasaan kecewa dan rasa yang tidak puas dari pelanggan. Walaupun sebenarnya setiap perusahaan tidak mengharapkan adanya keluhan konsumen dalam perusahaan, justru menginginkan konsumennya puas namun keluhan tersebut tetap saja datang. Dan ditinjau dari aspek , daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*), timbulnya kekecewaan pelanggan dan terjadi penurunan akibat ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suriatama Kencana Medan cabang Katamso”.

Masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurang siapnya karyawan untuk merespon permintaan pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang puas.
2. Kurangnya fasilitas mesin kasir yang sering kali bermasalah sehingga pelanggan harus menunggu lama ketika melakukan transaksi di PT. Suriatama
3. Kenyamanan yang kurang sehingga pelanggan dapat mengurangi niat beli selanjutnya.

### 1.2. Tinjauan Pustaka

Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangjadi dan Sopiah (2013:101-102), daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007 : 56) daya tanggap yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:198), daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

Kesimpulan daya tanggap, adalah kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang di alami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar tidak mengecewakan pelanggan.

Indikator daya tanggap dalam penelitian ini. Menurut Tjiptono (2011: 232-233) adapun indikator-indikator daya tanggap dalam penelitian ini adalah :

1. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
2. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
3. Kesediaan untuk membantu pelanggan
4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Menurut Kartajaya (2009 : 10) jaminan (*assurance*) adalah dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan mata pelanggan melalui keramahan di dan pengetahuan staf dalam melayani .

Menurut Lupioyadi (2013:217) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller ( 2007 : 56) jaminan yaitu, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian jaminan adalah kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.

Menurut Tjiptono (2011-233) adapun indikator-indikator jaminan dalam penelitian ini adalah :

1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan

Menurut Sunyoto (2013:89) Menurut Jasfar (2012 : 19), “Kepuasan pelanggan adalah penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.”

Menurut Kasmir (2008 : 238) mendefinisikan bahwa , “ Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu rasa puas yang di rasakan oleh pelanggan dalam setiap barang atau jasa yang dibelinya.

Menurut Jasfar (2012 : 19), “Kepuasan pelanggan adalah penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.”

Menurut Kasmir (2008 : 238) mendefinisikan bahwa , “ Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu rasa puas yang di rasakan oleh pelanggan dalam setiap barang atau jasa yang dibelinya.

### 1.3. KERANGKA KONSEPTUAL

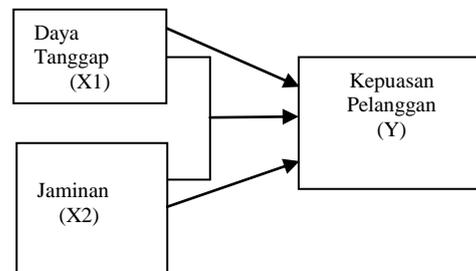
Daya tanggap merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan untuk memenuhi

kepuasan pelanggan dalam berbelanja. Daya tanggap berhubungan dengan bagaimana sikap karyawan dalam menangani semua masalah yang dialami pelanggan, karena itu daya tanggap menjadi hal yang utama bagi kepuasan pelanggan agar pelanggan selalu merasa senang dengan apa yang dikeluhkannya dan akan melakukan kegiatan perbelanjaan kedepannya.

Selain daya tanggap, jaminan juga penting dan harus diperhatikan karena menyangkut tentang hal keramahan dan bagaimana caranya karyawan dapat memberikan rasa aman bagi pelanggan. Rasa aman yang dirasakan oleh pelanggan pada saat berbelanja akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan pelanggan akan menilai bahwa perusahaan tersebut benar-benar memperhatikan keamanan baik dalam hal bertransaksi atau hal lainnya yang menyangkut keamanan.

Untuk mempengaruhi pelanggan agar memiliki rasa kepuasan pelanggan yang maksimal, perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang bagus . Dengan cara memenuhi daya tanggap yang baik dan jaminan yang bisa memberikan kepercayaan terhadap pelanggan, diharapkan dapat menarik calon pelanggan yang lain untuk merasa puas sesuai apa yang diinginkan perusahaan.

Pengaruh daya tanggap dan jaminan terjadinya kepuasan pelanggan sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Konseptual

### 1.4. Hipotesis

Dari kerangka konseptual diatas dapat ditarik sebuah hipotesis penelitian yaitu :

1. Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso.
2. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso.
3. Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pria bulan Januari - Maret 2015 di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Katamso, dan diambil 175 orang pria.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 122 responden dan untuk uji validitas adalah sebanyak 30 responden.

### 2.2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### 2.2.1. Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tanggap

Hasil pengujian instrumen dari variabel daya tanggap memiliki nilai yang lebih besar dari 0.3673 ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel daya tanggap yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Kesimpulan ini diperkuat dengan nilai signifikansi (*2-tailed*) seluruh instrumen yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 5%.

#### 2.2. Uji Validitas Instrumen Variabel Jaminan

Hasil pengujian instrumen dari variabel jaminan memiliki nilai yang lebih besar dari 0.3673 ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen

pertanyaan dari variabel jaminan yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Kesimpulan ini diperkuat dengan nilai signifikansi (*2-tailed*) seluruh instrumen yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 5%.

#### 2.3. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian instrumen dari variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai yang lebih besar dari 0.3673 ( $r_{tabel}$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel kepuasan pelanggan yang digunakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Kesimpulan ini diperkuat dengan nilai signifikansi (*2-tailed*) seluruh instrumen yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 5%.

#### 2.4. Uji Reliabilitas

Variabel daya tanggap memiliki reliabilitas sebesar 0.837, variabel jaminan memiliki reliabilitas sebesar 0.814, dan variabel kepuasan pelanggan memiliki reliabilitas sebesar 0.877. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dan independen reliabel. Hal ini dapat dilihat dari *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0.6.

#### 2.5. Statistik Deskriptif

Tabel 1  
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Daya Tanggap	122	13	37	28.97	4.748
Jaminan	122	17	38	28.68	4.486
Kepuasan Pelanggan	122	23	57	42.40	7.108
Valid N (listwise)					

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ringkasan data – data penelitian spss *mean, minimum, maximum, standar deviasi, varian, modus, dan lain – lain*. Dalam hal ini pemakai statistik deskriptif tidak dapat mengambil kesimpulan yang bersifat umum (*generalisasi*), karena statistik disini memang terbatas pada hal yang ada saja.

Hasil analisis disini masih sederhana, bahkan kebanyakan (sebagian besar) analisis atau perhitungannya bersifat penyederhanaan atas data yang terkumpul. Deskriptif statistik dapat dilihat pada tabel berikut :

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Olahan Data)

Dari hasil *output* tabel diatas dapat diketahui deskripsi data “Daya Tanggap”, “Jaminan”, dan “Kepuasan Pelanggan”. Variabel daya tanggap dengan sampel sebanyak 122 responden memiliki rata – rata sebesar 28.97 satuan dengan daya tanggap minimum 13 satuan dan maximum 37 satuan, serta standar deviasi 4.486 satuan.

Variabel jaminan dengan sampel sebanyak 122 responden memiliki rata – rata sebesar 28.68 satuan dengan jaminan minimum 17 satuan dan maximum 38 satuan, serta standar deviasi 4.486 satuan.

Tabel 2  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.238	3.079		3.000	.003		
Daya Tanggap	.793	.147	.530	5.410	.000	.429	2.332
Jaminan	.355	.155	.224	2.288	.024	.429	2.332

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan dengan sampel sebanyak 122 responden memiliki rata – rata sebesar 42.40 satuan dengan kepuasan pelanggan minimum 23 satuan dan maximum 57 satuan, serta standar deviasi 7.108 satuan.

## 2.6. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 2.6.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berdasarkan hasil perhitungan normalitas yang menggunakan teknik *probability plot*, grafik, dan *one sample kolmogrov smirnov test* maka diperoleh hasil *output* sebagai berikut :

Berdasarkan hasil *output* pada tabel diperoleh nilai (Asym. Sig 2-tailed) sebesar 0.933. Karena signifikansi lebih besar dari 5% (0.05) maka residual berdistribusi dengan normal.

### 2.6.2. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan pada tabel, diketahui bahwa nilai nilai *tolerance* ( $0.429 \geq 0.10$ ) dan nilai VIF ( $2.332 \leq 10$ ) untuk kedua variabel bebas daya tanggap dan jaminan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen (terbebas dari asumsi multikolinieritas).

Tabel 3

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

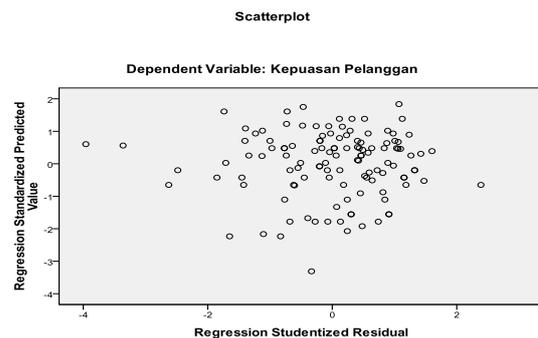
		Unstandardized Residual
N		122
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.97291925
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.059

	Unstandardized Residual
Negative Kolmogorov-Smirnov Z	-.085
Asymp. Sig. (2-tailed)	.933

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2.6.3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 2 Hasil uji scatterplot

Dari hasil gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak (random) dan tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

## 3. Hasil Analisis Data

### 3.1. Regresi Linear Berganda

Model analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis berganda (*multiple regression*). Model analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Adapun hasil *output* perhitungan dari program SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.238	3.079		3.000	.003		
Daya Tanggap	.793	.147	.530	5.410	.000	.429	2.332
Jaminan	.355	.155	.224	2.288	.024	.429	2.332

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel diatas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a - b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 9238 + 793 + 355 + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = 9.238 artinya walaupun variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu Daya Tanggap dan variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu Jaminan bernilai 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Suriatama Mahkota Kencana adalah tetap sebesar 9.238 satuan.
2. Koefisien  $X_1(b_1) = 793$  dan bernilai positif. Variabel Daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 793satuan. Ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi kenaikan variabel daya tanggap sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana akan menaik sebesar 793 satuan.
3. Koefisien  $x_2 (b_2) = 355$  dan bernilai positif. Variabel jaminan terhadap Kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 355satuan. Ini mempunyai arti bahwa stiap terjadi kenaikan variabel jaminan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana akan menaik sebesar 355 satuan.

### 3.2. Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah kualitas produk dan lokasi (variabel bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian (variabel terikat) rumah *Golden Palace* di pada PT. Suriatama Mahkota Kencana Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  (: Daya tanggap dan jaminan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.).
2.  $H_a: \beta_1 = \beta_2 \neq 0$  (Daya tanggap dan jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana).

Kriteria pengambilan keputusan bila membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  adalah sebagai berikut :

1. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tabel 5  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.238	3.079		3.000	.003		
Daya Tanggap	.793	.147	.530	5.410	.000	.429	2.332
Jaminan	.355	.155	.224	2.288	.024	.429	2.332

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 3.3. Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel daya tanggap dan jaminan (variabel bebas) secara individual dapat menerangkan variasi variabel kepuasan pelanggan (variabel terikat) pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0$  :  $b_1, b_2 = 0$ : Daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.
2.  $H_a$  :  $b_1, b_2 \neq 0$ : Daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.

Kriteria pengambilan keputusan bila membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 5% adalah sebagai berikut :

- . Apabila  $- t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- . Apabila  $-t_{hitung} < - t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh sebagai berikut :

1. Uji Hipotesis Parsial Variabel Daya Tanggap  
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5410 > 1.98010$ ) atau signifikan (sig-t) sebesar 0.000 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0.05). Maka dalam hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yang artinya daya tanggap dan jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.
2. Uji Hipotesis Parsial Variabel Jaminan  
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2288 > 1.98010$ ) atau signifikan (sig-t) sebesar 0.024 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0.05). Maka dalam hasil penelitian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yang artinya jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian secara parsial (individual) variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana.
2. Hasil pengujian secara parsial (individual) variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana..
3. Hasil pengujian secara simultan (serempak) variabel Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Suriatama Mahkota Kencana dengan koefisien x determinasinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Ed. Revisi, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ghozali, H. Imam, *Aplikasi Analisis Multivariatic dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hasan, Ali . *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2013.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2008.
- Istiqoroh, Utami & Adiguna. *Komparasi Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen*. E-jurnal management volume-4 ,2013.
- Jasfar, Farida. *Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2012
- Kadek Indri & Novita Sari. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*, 2011.
- Kartajaya, Herman. *The Official MIM Academy Coursebook Service Operation*. Jakarta : Esensi, 2009.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* . Ed. 12, Jilid 2, Jakarta: Indeks, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Ed. 3, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Putu Bayu & Putu Yudi . *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Good Deal Restaurant*, 2013.

- Priyatno, Dwi . Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom, 2013.
- Sangadji, Mamang, Etta & Sopiah, 2013, Perilaku Konsumen, Andi, Jakarta
- Sanusi, Anwar. Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen. Jakarta Selatan : Salemba Empat, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sunyoto, Danang. Konsep Dasar Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS(Center for Academic Publishing Service), Cetakan Pertama, 2012.
- Supranto, J. Prof . Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar . Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Tri Handayani, Edy Wahyudi , Poerwanto. Pengaruh Variabel- variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Jember, 2013.
- Tjiptono, Fandy, 2014, PemasaranJasa. Prinsip, Penerapan, Penelitian, Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran. Ed. 3 Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008.
- Zulganef. Metode Penelitian Sosial & Bisnis. Ed, 1. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008.

