

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Pelanggan PT XL Axiata Cabang Muaro Bungo

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. XL Axiata Cabang Muaro Bungo sebanyak 99 orang. Berdasarkan hasil penelitian, maka karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5.1.

Karakteristik Responden Penelitian

Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Umur (tahun)		
15-20	44	44,44
21-26	12	12,12
27-32	4	4,04
33-38	20	20,20
39-44	19	19,19
Jumlah	99	100,00
JenisKelamin		
Laki-Laki	46	46,46
Perempuan	53	53,54
Jumlah	99	100,00
Status Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	53	53,54
IRT	11	11,11
Wirausaha	8	8,08
PegawaiSwasta	20	20,20
Pegawai Negeri (PNS)	7	7,07
Jumlah	99	100,00
Lama Jadi Pelanggan (tahun)		
1	4	4,04
2	18	18,18
3	34	34,34
4	30	30,30
5	13	13,13
Jumlah	99	100,00

Sumber :Olahan Data Primer (2021)

Tabel 5.1. menunjukkan bahwa karaktersitik responden yang diukur dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, status pekerjaan dan lama jadi pelanggan. Berdasarkan

umur pelanggan PT XL Axiata Cabang Muaro Bungo yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki kisaran umur 15-44 tahun, dimana responden paling banyak berumur 15-20 tahun dengan jumlah responden 44 orang (44,44%) dan responden paling sedikit berumur 27-32 tahun dengan jumlah 4 orang (4,04%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PT XL Axiata Cabang Muaro Bungo berada pada usia remaja. Hal ini diduga karena layanan PT XL Axiata yang memberikan banyak fitur yang sesuai dengan kebutuhan anak muda sehingga wajar jika sebagian besar pelanggannya adalah anak remaja atau anak muda.

Berdasarkan jenis kelamin, paling banyak pelanggan PT XL Axiata Cabang Muaro Bungo yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah responden 53 orang (53,54%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki hanya 46 orang (46,46%). Selanjutnya berdasarkan status pekerjaan paling banyak responden dalam penelitian ini memiliki status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 53 orang (53,54%) dan paling sedikit memiliki status pekerjaan sebagai pegawai negeri dengan jumlah 7 orang (7,07%). Tingginya responden dengan status pekerjaan pelajar/mahasiswa diduga karena sebagian besar responden berumur remaja sehingga masih berstatus sebagai pelajar/mahasiswa.

Berdasarkan lama jadi pelanggan, maka responden dalam penelitian ini memiliki kisaran lama jadi pelanggan 1 sampai 5 tahun, dimana jumlah responden paling banyak memiliki lama jadi pelanggan selama 3 tahun dengan jumlah sebanyak 34 orang (34,34%) dan paling sedikit memiliki lama jadi pelanggan selama 1 tahun dengan jumlah 4 orang (4,04%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sudah cukup lama menggunakan layanan XL Axita. Kondisi ini dikarenakan PT XL Axiata memang perusahaan telekomunikasi yang sudah cukup lama berkembang di Indonesia.

5.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur, apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.2. berikut ini.

Tabel 5.2.
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r_{xy}	No. Item	r_{xy}
Kualitas Pelayanan	1	0,777	13	0,598
	2	0,470	14	0,173
	3	0,410	15	0,243
	4	0,378	16	0,703
	5	0,777	17	0,337
	6	0,213	18	0,703
	7	0,256	19	0,226
	8	0,237	20	0,251
	9	0,328	21	0,258
	10	0,309	22	0,268
	11	0,777	23	0,221
	12	0,611		
Kepuasan Pelanggan	1	0,290	6	0,608
	2	0,212	7	0,519
	3	0,437	8	0,460
	4	0,602	9	0,431
	5	0,422	10	0,676

Sumber : Olahan Data Primer (2021)

Tabel 5.2. menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas pada masing-masing item dan variabel memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,1663 ($r_{xy} > r_{tabel}$). Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di gunakan untuk mengetahui derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjuk oleh instrument pengukur. Hasil perhitungan uji reliabiliti dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,706	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,621	Reliabel

Sumber :Olahan Data Primer (2021)

Tabel 5.3. menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,706 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,621. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga item dalam penelitian ini adalah reliable.

5.3. Deskripsi Variabel Penelitian

5.3.1. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan 23 item pernyataan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 5.4.

Gambaran Umum Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan								
No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					JML	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Fasilitas Fisik Perusahaan secara visual	5	49	31	11	3	255	Rendah
		5	98	93	44	15		
2	Bahan Pendukung terkait	4	39	26	16	14	294	Sedang
		4	78	78	64	70		
3	Penampulan dan kecakapan Karyawan	0	31	41	14	13	306	Sedang
		0	62	123	56	65		
4	Perusahaan operator XL sangat bisa diandalkan pada setiap kondisi	5	37	20	16	21	308	Sedang
		5	74	60	64	105		
5	Perusahaan operator XL sangat cepat dan dapat diandalkan ketika ada	4	49	31	11	4	259	Sedang
		4	98	93	44	20		

	complain dari pelanggan							
6	Perusahaan operator XL selalu menyelesaikan complain dari pelanggan secara akurat	5	1	52	33	8	335	Sedang
		5	2	156	132	40		
7	perusahaan operator XL menunjukkan niat yang serius dalam membantu	13	14	39	26	7	297	Sedang
		13	28	117	104	35		
8	Karyawan perusahaan operator XL memiliki waktu untuk menanggapi permintaan	7	20	39	24	9	305	Sedang
		7	40	117	96	45		
9	Karyawan operator XL menanggapi pertanyaan saya dengan serius	3	9	39	40	8	338	Tinggi
		3	18	117	160	40		
10	Karyawan operator XL menanggapi complain dengan ramah	0	6	52	27	14	346	Tinggi
		0	12	156	108	70		
11	Karyawan perusahaan operator XL memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan	13	12	50	20	4	287	Sedang
		13	24	150	80	20		
12	Karyawan perusahaan operator XL memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan saya	5	51	30	11	2	251	Rendah
		5	102	90	44	10		
13	Karyawan perusahaan operator XL memahami kebutuhan saya secara spesifik	5	49	31	11	3	255	Rendah
		5	98	93	44	15		
14	Karyawan perusahaan operator XL selalu menggunakan kata yang ramah ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan	5	42	36	13	3	264	Sedang
		5	84	108	52	15		
15	Karyawan perusahaan operator XL bersikap sopan ketika menerima complain dari pelanggan	1	0	72	19	7	328	Sedang
		1	0	216	76	35		
16	Perilaku karyawan operator XL menambah kepercayaan saya dalam menggunakan Sim Card GSM Prabayar XL	2	14	56	19	8	314	Sedang
		2	28	168	76	40		
17	Karyawan perusahaan operator XL selalu memberikan keamanan	4	61	4	16	14	272	Sedang
		4	122	12	64	70		

	data pengguna dengan baik							
18	Karyawan perusahaan operator XL memberikan kenyamanan yang tinggi dalam hal pelayanan	0	31	42	13	13	305	Sedang
		0	62	126	52	65		
19	Karyawan perusahaan operator XL selalu mendnegarkan kritik dari pelanggan dengan baik	4	60	5	16	14	273	Sedang
		4	120	15	64	70		
20	Karyawan perusahaan operator XL meminta maaf kepada pelanggan atas gangguan yang dialami oleh pelanggan	0	2	63	34	0	329	Sedang
		0	4	189	136	0		
21	Karyawan perusahaan operator XL segera memberikan tindakan jika ada pelanggan yang complain	22	54	14	9	0	208	Rendah
		22	108	42	36	0		
22	Perusahaan operator XL selalu melakukan inovasi layanna berdasarkan complain dari pelanggan	0	4	70	25	0	318	Sedang
		0	8	210	100	0		
23	Perusahaan operator XL selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan	3	12	56	28	0	307	Sedang
		3	24	168	112	0		
Rata-Rata							293,65	Sedang

Sumber : Olahan Data Primer (2021)

Tabel 5.4. menunjukkan bahwa dari 23 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo diperoleh nilai rata-rata sebesar 293,65. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo berada pada kategori sedang.

5.3.2. Gambaran UmumKepuasanPelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan variabel kedua yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan 10 item pernyataan dengan hasil penilaian responden dpat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5.

Gambaran Umum Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan								
No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					JML	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Pelayanan yang diberikan PT XL Axiata Tbk Bungo sesuai dengan keinginan pelanggan	1	7	36	52	3	346	Tinggi
		1	14	108	208	15		
2	Pelayanan yang diberikan PT XL Axiata Tbk Bungo melebihi dengan harapan pelanggan	1	7	31	57	3	351	Tinggi
		1	14	93	228	15		
3	Pelayanan yang diberikan PT XL Axiata Tbk Bungo cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan	1	8	57	26	7	327	Sedang
		1	16	171	104	35		
4	Kinerja pelayanan PT XL Axiata Tbk Bungo yang diterima oleh pelanggan sangat baik	20	55	10	9	5	221	Rendah
		20	110	30	36	25		
5	PT XL Axiata Tbk Bungo mampu memenuhi kebutuhan pelanggan	2	5	64	24	4	320	Sedang
		2	10	192	96	20		
6	Kartu perdana XL selalu tersedia di counter-counter terdekat	33	41	16	9	0	199	Rendah
		33	82	48	36	0		
7	Kinerja pelayanan PT XL Axiata Tbk Bungo secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan lainnya	1	28	58	11	1	280	Sedang
		1	56	174	44	5		
8	Operator PT XL Axiata Tbk Bungo memiliki pengetahuan yang luas tentang komunikasi dan social media yang dibutuhkan pelanggan	3	24	45	23	4	298	Sedang
		3	48	135	92	20		
9	Operator PT XL Axiata Tbk Bungo memiliki	1	8	67	20	3	313	Sedang
		1	16	201	80	15		

	pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang cepat							
10	Operator PT XL Axiata Tbk Bungo ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat	16	39	29	12	3	244	Sedang
		16	78	87	48	15		
Rata-Rata							289,9	Sedang

Sumber : *Olahan Data Primer (2021)*

Tabel 5.5. menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penilaian responden, maka kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo memiliki nilai rata-rata sebesar 289,9. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo berada pada kategori sedang.

5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo. Adapun hasil analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 5.6.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.346	3.842		5.295	.000
	Kualitas Layanan (X)	.132	.055	.236	2.388	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan Tabel 5.6. maka persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 20,346 + 0,132X$$

Selanjutnya interpretasi dari persamaan tersebut sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai koefisien regresi sebesar -10,033, artinya jika variabel kualitas pelayanan nilainya adalah 0 atau tetap, maka kepuasan pelanggan nilainya sebesar 20,346.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,132, artinya jika kualitas pelayanan naik sebesar 1, maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,132.

5.4.1. Uji $t_{\text{statistik}}$

Uji $t_{\text{statistik}}$ di gunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai probability sebesar 0,019 dan nilai probability lebih kecil dari 0,05 ($P < 0,05$), sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo.

5.4.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi di gunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Adapun nilai koefisien determinasi dari penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.236 ^a	.056	.046	3.90568

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Tabel 5.8. menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,236 (23,6%). Artinya sebesar 23,6% kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang

Muaro Bungo dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sebesar 76,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dimana jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo juga akan naik. Kondisi ini diduga karena kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada diri pelanggan sehingga pelanggan akan merasa senang untuk menggunakan layanan dari PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo.

Hal ini sesuai pendapat Putri dan Utomo (2017) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana persepsi dari pelanggan atas kualitas pelayanan perusahaan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisir, dengan begitu akan menciptakan persepsi yang baik pada pelanggan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang atau jasa.