

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words 230 Date October 08,2019

Characters 1699 Exclude Url

0%

Plagiarism

100%

Unique

0Plagiarized
Sentences**11**

Unique Sentences

Content Checked For Plagiarism

Abstract PT Kereta Api Indonesia (Persero) is a land transportation service company that prioritizes customer satisfaction. The purpose of this study was to determine excellent service, to determine customer satisfaction and to determine the relationship of excellent service with customer satisfaction at Pasar Senen Station in Jakarta. The research method uses quantitative methods with questionnaires and interviews analyzed using SPSS 22.0. Population of 100 respondents using saturated sample techniques. The results showed that the correlation of 0.746 which means that there is a very strong relationship between excellent service and customer satisfaction. In the coefficient of determination test it is known that the R Square value of 55.6% and the remaining 44.4% is influenced by other factors. Keywords: Excellent Service, Customer Satisfaction

Abstrak PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan jasa transportasi darat yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan prima, untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan wawancara yang dianalisis menggunakan SPSS 22.0. Populasi sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik sample jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi sebesar 0,746 yang artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Pada uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square sebesar 55,6% dan sisanya 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

Sources

Similarity

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words 275 Date October 08,2019

Characters 2086 Exclude Url

0% Plagiarism	100% Unique	0 Plagiarized Sentences	15 Unique Sentences
------------------	----------------	-------------------------------	------------------------

Content Checked For Plagiarism

PENDAHULUAN Pada perusahaan jasa, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang pelayan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Apabila pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan menjamin proses pelayanan tersebut berjalan secara efisien dan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dalam bentuk barang/jasa. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai beberapa perusahaan jasa, salah satunya PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada dibawah Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan jasa transportasi darat seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) ini mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam meningkatkan standar pelayanan di perusahaan tersebut. Kepuasan yang pelanggan dapatkan, berkaitan dengan pelayanan prima yang diberikan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero). PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki banyak stasiun tersebar di Indonesia. Salah satunya ada di Jakarta Pusat yaitu Stasiun Pasar Senen. Stasiun Pasar Senen merupakan stasiun besar yang berlokasi di Jalan Stasiun Senen Jakarta Pusat yang merupakan unit pelayanan transportasi darat dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) cabang Senen. Pada Stasiun Pasar Senen terdapat beberapa aktivitas kereta api yang diberangkatkan dari Stasiun Pasar Senen. Salah satunya kereta api Progo. Kereta api Progo memiliki rute Pasar Senen-Lempuyangan dengan jenis kelas ekonomi AC. Kereta api Progo mulai beroperasi pada tahun 2002. Sejak mulai beroperasi kereta api Progo selalu memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Namun belum diketahui apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima yang diberikan terhadap kepuasan yang didapatkan pelanggan, karena hal tersebut belum diteliti.

Sources

Similarity

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words 120 Date October 08,2019

Characters 883 Exclude Url

0% Plagiarism	100% Unique	0 Plagiarized Sentences	5 Unique Sentences
------------------	----------------	-------------------------------	-----------------------

Content Checked For Plagiarism

METODE PENELITIAN Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu dari bulan April sampai Juni 2019 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Lokasi penelitian berada di stasiun Pasar Senen karena sesuai latar belakang masalah kepuasan pelanggan kereta api progo masih kurang baik dan maksimal dalam pelayanannya sehingga menjadi tempat yang sangat tepat untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: KA Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi)" Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitiannya yaitu tipe penelitian survey. Sumber data yakni data primer dan data sekunder. Responden penelitian yakni pelanggan kereta api progo di Stasiun Pasar Senen. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dan wawancara.

Sources

Similarity

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words	988	Date	October 08,2019
Characters	7444	Exclude Url	

0% Plagiarism	100% Unique	0 Plagiarized Sentences	42 Unique Sentences
------------------	----------------	-------------------------------	------------------------

Content Checked For Plagiarism

HASIL DAN PEMBAHASAN Berdasarkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan prima, untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada Stasiun Pasar Senen Jakarta dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 pelanggan kereta api progo di Stasiun Pasar Senen sebagai responden, ditemukan bahwa responden pelanggan kereta api progo di Stasiun Pasar Senen sebagian besar adalah perempuan dengan persentase 51% sedangkan pelanggan laki-laki dengan persentase 49%, ditemukan kelompok umur responden antara 21- 30 tahun ternyata lebih banyak jumlahnya daripada kelompok umur lainnya, ditemukan bahwa mayoritas pelanggan kereta api progo di Stasiun Pasar Senen di dominasi dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK dan ditemukan bahwa mayoritas pelanggan kereta api progo di Stasiun Pasar Senen adalah pelajar/mahasiswa. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima di stasiun Pasar Senen, dapat diuraikan beberapa indikator pelayanan prima menurut Barata dalam (Rusyid 2017) yaitu : sikap (penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, bersikap menghargai), perhatian (mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan, mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan), tindakan (mencatat setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan), kemampuan (kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, mengembangkan public relation ssebagaiin instrument daam membina hubungan relasi), penampilan (penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali) dan tanggung jawab (sikap keberpihakan kepada pelanggan). Sedangkan indikator kepuasan pelanggan menurut Karunaratne dan Jayawardena dalam (Rusyid 2017) yaitu : keandalan (mempunyai kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan andal), responsif (tanggapan organisasi atas keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan serta bantuan para staf terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhan, tanggapan staf terhadap permintaan pelanggan dan kemauan untuk memberikan layanan yang cepat), kepastian (pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan mereka), empati (penyediaan kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan) dan tangibles / berwujud (proses pelayanan yang dilaksanakan terhadap pelanggan harus tampak secara fisik dapat terlihat jelas mengenai mekanisme kerja berbagai fasilitas yang digunakan). Variabel pelayanan prima diukur dengan 10 butir pertanyaan yang di uji validitasnya menghasilkan output sebagai berikut : Variabel kepuasan pelanggan diukur dengan 10 butir pertanyaan yang diuji validitasnya menghasilkan output sebagai berikut : Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner mempunyai r hitung $>$ r tabel 0,1654, maka pertanyaan tersebut valid. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan yang ada didalam kuesioner dari variabel pelayanan prima dan kepuasan pelanggan adalah berjumlah 20 butir pertanyaan dan dinyatakan valid. Uji reabilitas dilakukan dengan menguji masing-masing variabel dengan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut : Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan software SPSS 22.0, pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan nilai reabilitas pelayanan prima 0,628, dan nilai reabilitas kepuasan pelanggan 0,777. Nilai tersebut memiliki interpretasi reabilitas yang realibel, karena berada dalam rentang nilai interpretasi reabilitas 0,61-0,80. Dapat disimpulkan bahwa, seluruh butir pada pertanyaan dari variabel pelayanan prima dan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan realibel dan sudah sesuai dengan tabel interpretasi Uji Reabilitas yang ada pada tabel berikut : Uji koefisien korelasi digunakan untuk mencari atau membuktikan hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan kereta api progo pada Stasiun Pasar Senen, maka selanjutnya dilakukan analisis uji koefisien korelasi dengan menggunakan teknik Pearson Product Moment, yang perhitungannya menggunakan program aplikasi SPSS 22.0. Berikut hasil uji variabel independen dan variabel dependen yang diteliti. Dari hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat antara variabel pelayanan prima dan variabel kepuasan pelanggan

diteliti. Dari hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat antara variabel pelayanan prima dan variabel kepuasan pelanggan, memperoleh angka sebesar 0,746. Dari hasil uji tersebut, dapat diketahui hubungan variabel X dan variabel Y termasuk dalam kategori sangat kuat yang artinya hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan sangat kuat, karena berada dalam rentang nilai 0,71-0,90 yang telah sesuai dengan tabel interpretasi koefisien korelasi yang ada pada tabel berikut : Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan oleh variabel independen (pelayanan prima) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Penulis menggunakan program SPSS versi 22.0, maka output-nya sebagai berikut : Berikut ini adalah perhitungan koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa adanya hubungan dari variabel pelayanan prima (X): $KD = r^2 \times 100\%$ $KD = 0,746^2 \times 100\% = 55,6\%$ Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan pelayanan prima adalah sebesar 55,6% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah tabel persamaan regresi yang perhitungannya menggunakan program aplikasi SPSS 22.0. Sumber: Hasil Pengolahan Data Nilai-nilai dari hasil tabel analisis tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus persamaan regresi. Nilai a dan b dapat dilihat dari angka yang tertera pada kolom B, nilai a terdapat pada baris Constant dan nilai b terdapat pada baris pelayanan prima, sehingga didapatkan keterangan sebagai berikut: $Y = a + bX$ $Y = 6,461 + 0,856X$ Nilai konstanta a sebesar 6,461 yang berarti nilai konsisten variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 6,461. Nilai koefisien regresi B sebesar 0,856 yang artinya setiap penambahan 1 nilai pelayanan prima, maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,856. Jadi dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi tersebut bernilai positif yang menyatakan arah hubungan variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan pelanggan searah, dimana apabila terjadi kenaikan pada variabel pelayanan prima (X) maka akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) begitupun sebaliknya apabila terjadi penurunan pada variabel pelayanan prima (X) maka akan mengakibatkan penurunan pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Berikut ini adalah tabel uji T yang perhitungannya menggunakan program aplikasi SPSS 22.0. Untuk sampel 100 maka dapat dicari besarnya $df = n - 2$, yaitu $df = 100 - 2$ dan diketahui besar df adalah 98. Berdasarkan besar df tersebut maka diketahui besarnya t tabel yaitu 1,66055 sesuai dengan tabel t yang ada pada Lajuran D.2. Ketentuannya apabila t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima, sedangkan jika t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak. Sumber: Sumber: Hasil Pengolahan Data Berdasarkan nilai t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 11,087, maka $11,087 > 1,66055$ atau t hitung lebih besar daripada t tabel artinya variabel Pelayanan Prima (X) mempunyai hubungan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) atau H_0 ditolak

Sources

Similarity

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words	239	Date	October 08,2019
Characters	1749	Exclude Url	

0% Plagiarism	100% Unique	0 Plagiarized Sentences	10 Unique Sentences
------------------	----------------	-------------------------------	------------------------

Content Checked For Plagiarism

KESIMPULAN Hasil perhitungan uji koefisien diperoleh dengan hasil sebesar 0.746 berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: KA Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). Hasil perhitungan uji koefisien determinasi diperoleh Nilai R Square adalah 0,556 atau 55,6%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa hubungan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,6% sedangkan sisanya 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Hasil perhitungan persamaan regresi $Y = 6,461 + 0,856X$ menunjukkan bahwa, jika tidak ada pelayanan prima maka kepuasan pelanggan adalah 6,461. Dan setiap penambahan 1 nilai pelayanan prima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,856. Hasil perhitungan uji t diketahui sebesar 11,087, maka t hitung 11,087 > t tabel 1,66055 atau t hitung lebih besar daripada t tabel yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: KA Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). Kebutuhan pelanggan, seperti kebersihan dan kerapian gerbong serta sarana dan prasarana gerbong kereta dalam pelayanan prima harus terus ditingkatkan sehingga terbentuk sikap loyal pelanggan serta terjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Harus dilakukan penelitian lebih lanjut dari hasil koefisien determinasi sebesar 44,4% yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sources

Similarity