

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. JASA
RAHARJA (PERSERO) KOTA SOLOK**



Disusun Oleh:

MUSA ARABI
NPM. 181000461201074

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2023**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA SOLOK

MUSA ARABI
NPM. 181000461201074

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN SOLOK

Berdasarkan survey awal kualitas jasa PT Jasa Raharja saat ini dapat dilihat dari fakta di lapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan dalam menghadapi pengguna jasa belum optimal tentang koordinasi terhadap pihak kepolisian karena beberapa persyaratan sebagai proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan adanya laporan polisi jika terjadi kecelakaan. Selain itu adalah kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat yang masih belum maksimal dikarenakan terdapat masyarakat yang tidak memahami proses dalam berkomunikasi sehingga terkadang masyarakat kurang mendapatkan informasi dari pihak Jasa Raharja

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Solok. Jenis penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer melalui penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu sebanyak 93 orang.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $4,232 > 1,9863$, dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ dan komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa nilai t hitungnya juga lebih besar dari t tabel yaitu $3,915 > 1,9863$ dan nilai tidak signifikasinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan dari uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 123,649 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,13. Hal ini menyatakan bahwa secara bersamaan atau simultan kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Solok

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Kepuasan Pengguna Jasa

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMMUNICATION ON CUSTOMER SATISFACTION PT. SERVICE RAHARJA (PERSERO) SOLOK CITY

MUSA ARABI
NPM. 181000461201074

**FACULTY OF ECONOMICS
MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY**

Based on the initial survey, the current quality of PT Jasa Raharja's services can be seen from the facts on the ground that the quality of service provided by company employees in dealing with customers has decreased. Therefore, customer satisfaction decreases. At work, company employees are not truly optimal in providing services so that the quality of service provided by employees is not adequate. Apart from that, Jasa Raharja's services are still not optimal regarding coordination with the police because of several requirements for the social security claims process which require a police report if an accident occurs. Apart from that, socialization activities for the community are still not optimal because there are people who don't understand the process of communicating so that sometimes people don't get enough information from Jasa Raharja.

The aim of the research is to determine the influence of Service Quality and Communication on Customer Satisfaction at PT. Jasa Raharja (Persero) Solok City. This type of research uses descriptive with a quantitative approach. The data source used in this research is primary through distributing questionnaires regarding service quality and communication on customer satisfaction. The sampling technique was carried out by accidental sampling, namely 93 people.

The results of the research partially show that service quality has a positive effect on customer satisfaction, the calculated t value is greater than t table, namely $4.232 > 1.9863$, and the significant value is $0.000 < 0.05$ and communication has a positive effect on customer satisfaction, the calculated t value is also greater than t table, namely $3.915 > 1.9863$ and the non-significant value is $0.000 < 0.05$. Based on the F test, the Fcount value is 123.649 and the Ftable value is 3.13. This states that simultaneously or simultaneously the quality of service and communication has a positive effect on PT customer satisfaction. Jasa Raharja (Persero) Solok Branch

Keywords: Service Quality, Communication and Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto Widjaja. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bank Mandiri, Tbk. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol. 4, No. 1 November 2020: 5 - 82
- Agustina, Nadia dan Achmad Fauzi DH, (2008) “Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna jasa”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 64 No. 1 2018, hal. 95
- Chintia Monica, Doni Marlius. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bank Nagari. Journal of Management and Bussines Vol. 2 No. 1 Juni 2023
- Darmawan, Zulkifli, Charis. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol 3, . No. 2 , hal. 1-15
- Fatrio, Novel (2020), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa dalam meningkatkan loyalitas pengguna jasa Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal. Jom FEKON Vol, 2 No, 1 Februari 2020
- Ghazali, Imam, (2018), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan, Semarang: Universitas Diponegoro,
- Hamali, A, Y, (2018), Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua: Yogyakarta: CAPS
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Grasindo, Jakarta,
- Hasibuan, Malayu S, P (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta,
- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo, (2020), Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen, Edisi 1, Cetakan ke-12, Yogyakarta: BPFE,
- Inong Khanadya Fitri, Rasidah Nasrah, Hendri Irawan. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap

Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang. Jom FEKON Vol, 2
No, 1 Februari 2023

Irawan, Handi, (2018), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan kelima, PT. Elex
Media Komputindo, Jakarta.

Keller dan Kotler. (2018). Manajemen Pemasaran, PT. Gelora Aksara Pratama.

Khaliq, Restu. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap
Kepuasan Pengguna Jasa Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin
Kalimantan Selatan Journal of Management and Bussines Vol. 2 No. 1
Juni 2019

Kusuma, Malik Ibrahim. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi
Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bank. Jurnal Riset Manajemen
dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol. 4, No. 1 Februari
2019: 175 - 182

Kusuma Wijayanto. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kualitas Pelayanan dan
Kompetensi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pegadaian
Cabang Muara Enin. Journal of Management and Bussines Vol. 1 No.
1 Juni 2022

Lopiyoadi Rambat dan Hamdani. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, edisi
kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta

Maulana, Ade Syarif. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2 November
2020

Monic, Chintia. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap
Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bank Nagari. Jurnal Pundi, Vol. 07,
No. 01, Mei 2023

Nasfi, Rahmat dan Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Komunikasi Terhadap Penguasaan Kerja serta Implikasinya
terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja, Journal of
Economic Studies Vol. 4, No. 1, Januari-Juni 2020

Notoatmodjo, Soekidjo, (2018), Pengembangan Sumber Daya Manusia, PT,
Rineka Cipta, Jakarta,

Nurlaila, (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit LepKhai,

Prihandoyo, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. Jurnal GeoEkonomi ISSN-
Elektronik (e): 2503-4790 | ISSN-Print (p): 2086-1117

- Restu Khaliq. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja. Jurnal Pundi, Vol. 01 No. 02, Mei 2019
- Saputra, Suparno dan Resty Yulistianis Sudarsa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9, Nomor 2, September 2019
- Simamora, Henry, (2018), Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi kedua, Yogyakarta; BPFE
- Sugiyono, (2020), Metode Penelitian Kombinasi (Mixel Methods), Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V, Wiratna, (2019), Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sinungan, (2019), Dasar-Dasar Manajemen, Banjarmasin; Bumi Aksara.
- Suparno Saputra, dan Resty Yulistianis Sudarsa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja Surabaya. Jurnal Pundi, Vol. 02, No. 02, Mei 2019
- Sutrisno, Edy, (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Cet, 3, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, F. (2018). Manajemen Jasa (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umar, A, & Budiman, B, (2020), Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Wahab, Wirdayani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2018
- Widjaja, Andrianto. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Bank Mandiri Tbk. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol, 13 No, 1,
- Wijayanto, Zulfikri Charis Darmawan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1, Juni 2019

Yuliani Afrianti Putri, Afni Yeni, Netty Indrawati. (2023) .Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Pengguna jasa dengan Menggunakan Mobile Banking terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 2, Nomor 2, September 2023

Zakiy, Muhammad. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna jasa Bank Syariah Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Sebagai Variabel Intervening Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2018

Zulfikri Charis Darmawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 2, No. 1, Juni 2018

