

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan untuk kualitas pelayanan, maka keputusan pembelian oleh konsumen akan mengalami peningkatan pula. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka keputusan pembelian konsumen akan mengalami penurunan juga.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan kualitas-kualitas yang ideal.⁵³

Pelayanan yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel merupakan pelayanan yang baik. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yaitu *pertama* kerapian penampilan karyawan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel saat melayani konsumen, *kedua* mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu

⁵³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 20

memberikan informasi yang jelas, *ketiga* kecepatan karyawan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, *keempat* bersikap sopan dan ramah dalam melayani konsumen, dan yang *kelima* mampu memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan konsumen.

Selain itu, berdasarkan pada data angket yang telah diolah, sebagian besar responden yang merupakan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel menyatakan setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Dalam memberikan pelayanan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel sangat cepat dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta para karyawan bersikap ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aghnia Anumillah dan Abdullah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Baraya Travel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Bandung”. Bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Baraya Travel di Kota Bandung.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikansi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan rasa nyaman pada konsumen untuk menggunakan suatu produk.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan pengaruh kualitas pelayanan yang baik, bagus kepada konsumen dapat memberikan nilai yang maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga akan meningkatkan jumlah konsumen untung datang kembali.

B. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung

Faktor selanjutnya yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung adalah fasilitas. Fasilitas juga merupakan variabel yang penting dalam perusahaan yang khususnya bergerak di bidang jasa. Karena selain menawarkan pelayanan yang prima, perusahaan juga menawarkan fasilitas yang merupakan sarana pemenuh kebutuhan pengunjung, seperti kebersihan dan kerapian kantor, tempat duduk, ruang tunggu dan pendingin kendaraan (AC). Tanpa adanya fasilitas yang disebutkan sebelumnya, mustahil pengunjung bisa merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam kendaraan.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena

suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.⁵⁴

Fasilitas yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel tergolong baik. Adapun fasilitas yang diberikan yaitu *pertama* CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel memiliki kantor yang bersih dan rapi, *kedua* tersedianya ruang tunggu di kantor CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel, *ketiga* kelayakan tempat duduk pada travel yang nyaman, *keempat* pendingin ruangan (AC) yang baik, penerangan dalam travel yang baik, dan tersedianya fasilitas musik dalam travel, dan yang *kelima* kebersihan dan kenyamanan travel yang selalu terjaga.

Selain itu, berdasarkan pada data angket yang telah diolah, sebagian besar responden yang merupakan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel menyatakan setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti tentang fasilitas yang diberikan oleh pihak CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Dalam fasilitas yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Amri Rizqi Ashari, Nawazirul Lubis, dan Ngatno dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran: Edisi pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 184

BRT Trans Semarang (Studi kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang Koridor II)”. Bahwa variabel fasilitas terbukti berpengaruh signifikan dan memenuhi kriteria cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa selain kualitas pelayanan faktor yang tidak dapat dipisah dari kepuasan konsumen adalah fasilitas pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikansi pada fasilitas akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen. Umumnya fasilitas yang baik dan memadai akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang menikmatinya.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Hal ini dikarenakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa lebih cenderung untuk melakukan kontak langsung dengan konsumen daripada perusahaan manufaktur lainnya. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sendiri merupakan implikasi dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Apabila pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka hal ini akan baik bagi keberlangsungan perusahaan kedepannya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diantaranya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, fasilitas, dan

sebagainya. Diantara beberapa faktor tersebut, banyak yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan fasilitas merupakan faktor yang kesekian. Lantas, peneliti menguji hipotesis dan seberapa besar pengaruh dari faktor-faktor (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap kepuasan konsumen.

Konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yaitu, *pertama* secara keseluruhan pelayanan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel baik, *kedua* penumpang merasa aman dalam menggunakan travel, *ketiga* secara keseluruhan saat menjemput penumpang tepat waktu, *keempat* fasilitas yang diberikan CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel memadai (lengkap dan berfungsi baik), dan yang *kelima* penumpang dapat beristirahat dengan nyaman selama perjalanan.

Berdasarkan pada data angket responden yang telah diolah, diperoleh nilai indeks tinggi untuk variabel kepuasan konsumen ini menyatakan bahwa selama pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat memuaskan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan selama menggunakan kendaraan tersebut. Pengunjung merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Tjiptono mengatakan bahwa, kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (Outcome) tidak memenuhi harapan. Adapun indikator kepuasan konsumen ada empat, yaitu penyediaan layanan yang baik, karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat, dan karyawan memberikan perhatian individu dengan baik keluhan konsumen.⁵⁵

Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Mutaqin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Peayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik, ramah dan bersahabat dari pegawai CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel tentunya membuat rasa bahagia dan puas bagi konsumen. Ditambah dengan adanya fasilitas yang lengkap dan memadai serta perawatan fasilitas agar tetap terjaga dan bersih bisa menambah kenyamanan bagi konsumen. Kepuasan pengunjung yang tinggi bisa berdampak pada jangka panjang pada perusahaan.

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran.....*, hlm. 62