

PENGARUH SERVICE QUALITY, KOMPENSASI DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. KAROMAH BAIT AL-ANSOR SUMATRA SELATAN

Evi Mulya Ningsih¹, Febintha Sistyamurti², Agus Eko Sujianto³

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

e-mail: evimulyaningsih08@gmail.com¹, febinthasistyamurti@gmail.com²,
agusekosujianto@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service quality, kompensasi dan kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang ekonomi khususnya dibidang manajemen yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia dengan ruang lingkup konsep dan teori tentang service quality, kompensasi, kinerja karyawan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari PT. Karomah Bait Al-Ansor Ogan Komering Ulu Timur Sumatra Selatan. Penelitian ini di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa service quality, kompensasi dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji parsial menunjukkan service quality, kompensasi dan kinerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci: Service Quality, Kompensasi, Kinerja Karyawan, Loyalitas Pelanggan

Abstract – The study aims to know the influence of service quality, the compensation and performance of employees against customer loyalty. It is hoped that the study will enhance the distinctive economic science particularly in the management of human resource management with the scope of concepts and theories about service quality, compensation, employee performance and customer loyalty. The study was a kind of quantitative assessment using primary data obtained from pt. The research is in analysis using the linear regression analysis. The results of this study suggest that service quality, mutual compensation and employee performance have significant significant impact on customer loyalty. The partial test results indicate service quality, the compensation and performance of employees significantly affect customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Compensation, Employee Performance, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang berpenduduk mayoritas menganut agama Islam terbesar di dunia, dengan persentasi 88% dari jumlah penduduk beragama Islam. Seiring dengan hal tersebut, kepariwisataan bernuansa islami telah berkembang dengan pesat di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan wisata religi masyarakat Indonesia, wisata religi tersebut salah satunya adalah ibadah Umrah. Menurut data Kementerian Agama RI, biro perjalanan yang tercatat dan mendapat izin mencapai 906 perusahaan. Ibadah umrah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang belum mempunyai kesempatan atau masih menjadi daftar tunggu (waiting list) untuk menunaikan ibadah haji, karena seperti yang kita ketahui untuk menunaikan ibadah haji kita harus menunggu waktu yang cukup lama sesuai dengan porsi keberangkatan yang telah ditentukan sebelumnya oleh Kementerian Agama. Jamaah umrah Indonesia merupakan salah satu yang terbesar di dunia.

Menurut Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, jumlah visa umrah yang telah dikeluarkan untuk Indonesia pada 2016 mencapai 699,6 ribu jamaah, meningkat 7,2 persen dari tahun sebelumnya. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jamaah umrah terbesar ketiga di dunia

Biro perjalanan umrah dianggap sebagai sektor bisnis yang masih memiliki pangsa pasar yang besar. Persaingan yang semakin ketat pada saat ini membuat para pebisnis biro umrah berlombalomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas, dan mampu menyenangkan serta memuaskan pelanggan.

Penyelenggaraan umrah merupakan kegiatan yang beragam, melibatkan banyak orang, dilaksanakan dalam rentan waktu yang cukup panjang, dan banyak mengelola dana masyarakat, sehingga diperlukan kerjasama, koordinasi, serta pelayanan yang baik untuk mendukung kelancaran ibadah umrah tersebut. Namun, apabila biro perjalanan tersebut dijalankan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan terjadi penyelewengan di dalam, maka yang terjadi adalah terhambatnya atau yang paling parah adalah gagalnya masyarakat untuk pergi menunaikan ibadah umrah.

Hendaknya dalam memilih travel umrah tidak cukup modal kepercayaan tapi haruslah berhati-hati dan jeli terhadap riwayat kinerja dari travel umrah tersebut. Karena banyak travel umrah dan haji bermasalah yang menjanjikan dapat memberangkatkan calon jamaah dengan cepat dan biaya murah dibandingkan dengan travel lain yang sejenis.

Seperti yang telah kita ketahui bersama pada tahun 2017 kasus menggemparkan mengenai biro umrah yaitu kasus First Travel yang menyelewengkan dana masyarakat berkisar triliunan rupiah. Selain first travel masih banyak lagi biro jasa tour dan travel yang mengalami kasus serupa. Hal tersebut tentunya sangat merugikan bagi masyarakat yang telah bersusah payah mengumpulkan uang untuk dapat menunaikan ibadah umrah.

Penyelenggaraan haji dan umrah akan berhasil apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan yang harus dimiliki dalam pengelolaan biro perjalanan haji dan umrah dengan menyediakan layanan kepada pelanggan, serta kemampuan untuk mengelola pengetahuan dan memahami keinginan konsumen sehingga menciptakan nilai kepuasan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dimaksudkan di sini adalah suatu pendekatan yang akan penyusun gunakan sebagai penunjang dalam mencari penjelasan, keterangan-keterangan dan catatan-catatan yang berhubungan dengan pembahasan yang akan di angkat. Dimana dengan adanya metode ini penulis akan dapat menyelesaikan atau memecahkan masalah atau menemukan hal-hal baru yang bermanfaat, dengan baik, sistematis, logis dan praktis sekaligus hasilnya bisa dikategorikan ilmiah.

Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan layanan travel dan tour haji/umroh pada PT. Karomah Bait Al-Ansor Kabupaten OKU Timur. Populasi merupakan kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh jamaah pada tahun 2015 pada jasa travel PT. Karomah Bait Al-Ansor Ogan Komering Ulu Timur Sumatra Selatan yang berjumlah 135 pelanggan.

Teknik data pengumpulan dengan cara : observasi, interview dan kuesioner. Teknik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu service quality (X1) dan kompensasi (X2) dan kinerja karyawan (X3) terhadap variabel terikat, yaitu loyalitas pelanggan (Y) yaitu dengan rumus regresi linear berganda. Adapun tempat untuk menguji validitas dan reabilitas tersebut adalah di PT. Karomah Bait Al-Ansor. Uji validitas dan reabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS versi 16.0 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service quality, kompensasi kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Karomah Bait Al-Ansor. Adapun hasil analisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Service Quality (X1)

Pengaruh Service Quality secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan PT Karomah Bait Al-Ansor.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan besarnya pengaruh X1 terhadap Y sebesar 0,289 yang berarti bila Variabel service quality (X1) meningkat sebesar 100%, dengan asumsi kompensasi (X2), dan kinerja karyawan (X3) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 28,9%. Sebaliknya apabila Variabel struktur aktiva (X1) menurun sebesar 100%, dengan asumsi struktur modal (X2), dan profitabilitas (X3) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan Ukuran Perusahaan (Y) sebesar 28,9%.

Hasil uji t untuk variabel service quality diperoleh nilai signifikan sebesar 0,018 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan service quality berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Service quality juga memperoleh nilai t hitung sebesar 2,408 nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983. Maka dapat disimpulkan bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

2. Kompensasi (X2)

Pengaruh Kompensasi secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan PT Karomah Bait Al-Ansor.

Hasil analisis statistik untuk variabel kompensasi berpengaruh sebesar 0,287 terhadap loyalitas pelanggan, nilai koefisien positif menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menggambarkan setiap kenaikan pada kompensasi sebesar 100% (dengan asumsi variabel lain tetap) maka akan menaikkan pula loyalitas pelanggan sebesar 28,7%. Dari hasil uji t untuk variabel kompensasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,014 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan struktur modal berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kompensasi juga memperoleh nilai t hitung sebesar 2,493 nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983. Maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

3. Kinerja Karyawan (X3)

Pengaruh kinerja secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan PT Karomah Bait Al-Ansor.

Hasil analisis statistik untuk variabel kinerja berpengaruh sebesar 0,395 terhadap loyalitas pelanggan, nilai koefisien positif menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menggambarkan setiap kenaikan pada kinerja sebesar 100% (dengan asumsi variabel lain tetap) maka akan menaikkan pula loyalitas pelanggan sebesar 39,5%. Dari hasil uji t untuk variabel kompensasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan struktur modal berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kinerja juga memperoleh nilai t hitung sebesar 3,734, nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983. Maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

4. Loyalitas (Y)

Pengaruh Struktural Aktiva, service quality, kompensasi dan kinerja secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Karomah Bait Al- Ansor.

Hasil analisis statistik menggunakan uji F untuk variabel service quality, kompensasi, dan kinerja menghasilkan nilai F hitung sebesar 16,560 nilai ini lebih besar dari F tabel yakni 2,69, dari hasil uji juga mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan variabel berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan service quality, kompensasi dan kinerja secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis ini memiliki nilai R Square sebesar 0,509 nilai ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu service quality, kompensasi, dan kinerja terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan adalah sebesar 48,9% sedangkan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini dan bisa ditidakanjuti oleh peneliti selanjutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap ukuran perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,018 nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan juga memperoleh nilai t hitung sebesar 2,408 nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983, Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan besarnya pengaruh X1 terhadap Y sebesar 0,289.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,014 nilai ini lebih kecil dari 0,05 , kompensasi juga memperoleh nilai t hitung sebesar 2,493 nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983, Hasil analisis statistik untuk variabel kompensasi berpengaruh sebesar 0,287 terhadap loyalitas pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 nilai ini lebih besar dari 0,05 , kinerja karyawan juga memperoleh nilai t hitung sebesar 3,734 nilai ini lebih besar dari t tabel yakni 1,983. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap ukuran Loyalitas Pelanggan. besarnya koefisien regresi pengaruh X3 terhadap Y sebesar 0.395 dianggap tidak memiliki makna (arti), sehingga tidak perlu ditafsirkan besarnya pengaruh tersebut
4. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Service Quality, kompensasi dan Kinerja secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menghasilkan nilai nilai F hitung sebesar 16,560 nilai ini lebih besar dari F tabel yakni 2,696, dari hasil uji juga mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.
5. Dilihat dari R Square pengaruh Service Quality, Kompensasi dan kinerja secara simultan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 48,9% sedangkan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, Farah, and Diana Rosita, 'Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi', *Akses : Journal of Publik & Business Administration Science*, 5.2 (2023), 8–17 <<https://doi.org/10.58535/jasm.v5i2.40>>
- Ambarsari, vera dema, 'PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG', *NBER Working Papers*, 2013, 89 <<http://www.nber.org/papers/w16019>>
- Buku Pedoman PT. Karomah Bait Al-Ansor, Sumatra Selatan, 2011
- Hasibuan, Rahman, 'Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Pelatihan Dan Kerja Tim Terhadap Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam', *Jurnal Dimensi*, 6.2 (2017), 323–40 <<https://doi.org/10.33373/dms.v6i2.1054>>
- Lestary, Lyta, and Harmon Chaniago, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3.2 (2018), 94–103 <<https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.937>>
- Potale, Rocky, and Yantje Uhing, 'Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3.Vol. 3 No. 1 (2015): *Jurnal EMBA*, HAL 001-117 (2015), 001–117
- SETIAWAN, AGUNG, 'Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1.4 (2013)
- Ulum, Faruk, and Rinaldi Muchtar, 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay', *Jurnal Tekno Kompak*, 12.2 (2018), 68 <<https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>>
- Wijutami, Shinta Sekaring, and Damayanti Octavia, 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E- Commerce C2C Di Kota Jakarta Dan Bandung', *E-Proceeding of Management*, 4.3 (2017), 2212–20