

## KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. JASA MARGA BALI TOL

Ni Putu Yuli Tresna Dewi<sup>1</sup>, Dewa Nyoman Usadha<sup>2</sup>, Dhia Kamala<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mahendradatta, Bali, Indonesia

\*Corresponding author: [dwidmengemudi01@gmail.com](mailto:dwidmengemudi01@gmail.com)

**Abstrak:** Ketidakpuasan konsumen dalam bentuk komplain dapat menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah konsumen. Penelitian ini dilakukan pada konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 98 responden dengan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi Uji Statistik Deskriptif, Uji Instrumen Data (Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan, semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari uji t diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen

*Abstract: Consumer dissatisfaction in the form of complaints can be a negative note which if not addressed immediately will result in a decrease in the number of consumers. This research was conducted on consumers of PT Jasa Marga Bali Tol. This study aims to determine and analyze the effect of service quality and employee performance partially or simultaneously on consumer satisfaction of PT Jasa Marga Bali Tol. In this study, data were collected by means of observation, interviews and questionnaires to 98 respondents with purposive sampling technique, which aims to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes Descriptive Statistics Test, Data Instrument Test (Validity Test, and Reliability Test), Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test), Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination, and Hypothesis Testing (t Test and Test F). From the results of the analysis using regression, it can be seen that the variables of service quality, and employee performance, all have a positive effect on customer satisfaction. From the t-test, the results show that service quality and employee performance have a partial significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the F test, the results of service quality and employee performance have a significant simultaneous effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality; Employee Performance and Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memudahkan masyarakat di Indonesia untuk bisa melakukan mobilitas mereka baik dalam hal ekonomi maupun sosial dengan baik dan cepat. Pemerintah pada tanggal 2 Februari 2021 mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol sebagai bagian dari UU Cipta Kerja. Pembangunan jalan tol berperan dalam meningkatkan ekonomi lokal melalui peningkatan kepesertaan usaha UMKM, tempat istirahat dan pelayanan jalan tol dapat dikembangkan dengan menambah fasilitas penunjang. Bagi pengguna jalan, mereka dapat memperoleh keuntungan berupa penghematan waktu dan biaya operasional kendaraan dibandingkan jika menggunakan jalan non-tol (Dewi et al., 2022).

PT Jasa Marga Bali Tol merupakan penyedia jasa tol yang berdiri relatif lama, Tol ini diresmikan tahun 2013 dan beroperasi sampai sekarang. Jalan Tol Bali Mandara merupakan jalan tol pertama di Bali, dan juga jalan tol terapung pertama di Indonesia. Jalan tol ini membentang 12,7kilometer diatas laut. Jalan Tol Bali Mandara menghubungkan antara Tanjung Bena, Ngurah Rai Tuban, dan Nusa Dua. Inilah yang diharapkan para wisatawan maupun masyarakat dengan menggunakan Jalan Tol Bali Mandara ini maka waktu tempuh menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat dipersingkat. Namun seiring dengan berjalannya waktu, dari data lalu lintas PT Jasa Marga Bali Tol dari bulan Oktober 2013 sampai dengan Desember 2020 menunjukkan fluktuasi jumlah pengguna jasa lalu lintas PT Jasa Marga Bali Tol. Berikut ini jumlah pengguna jasa lalu lintas PT Jasa Marga Bali Tol.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pengguna Jasa PT Jasa Marga Bali Tol tahun 2013 - 2020**

No	Tahun	Pengguna	Keterangan (%)
1	Oktober - Desember 2013	3.281.840	0
2	Januari - Desember 2014	14.309.837	336,031
3	Januari - Desember 2015	16.500.771	15,311
4	Januari - Desember 2016	17.462.256	5,827
5	Januari - Desember 2017	18.198.167	4,214
6	Januari - Desember 2018	19.568.163	7,528
7	Januari - Desember 2019	17.165.378	-12,28
8	Januari - Desember 2020	4.791.694	-72,09

Sumber: PT Jasa Marga Bali Tol 2021

Dari tabel 1 terlihat pengguna jasa lalu lintas PT Jasa Marga Bali Tol mulai dari tahun 2013 sampai dengan 2018 mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 dan 2020 jumlah pengguna jasa mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dampak pandemi Covid-19, arus lalu lintas di Jalan Tol Bali Mandara turun hingga 70 persen. Penurunan arus lalu lintas di jalan tol sepanjang 12,7kilometer ini juga dipengaruhi oleh jumlah wisatawan yang

berlibur ke Bali. Hal ini berakibat pada kendaraan yang melintas hanya 9 hingga 12 ribu per hari, padahal sebelum ada Covid-19, kendaraan yang melintas mencapai 40 hingga 45 ribu per harinya. Sebelum melaksanakan penelitian lebih lanjut, dilakukan terlebih dahulu pra survei kepada 50 responden yang pernah menggunakan jasa lalu lintas PT Jasa Marga Bali Tol. Berdasarkan survey awal yang dilakukan serta wawancara terhadap 50 konsumen PT Jasa Marga Bali Tol diketahui bahwa dari sekian banyak konsumen merasakan adanya sejumlah ketidakpuasan pada saat mereka memanfaatkan jasa yang diberikan oleh PT Jasa Marga Bali Tol. Berbagai kekurangan tersebut dapat dikelompokkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan. Adapun beberapa jenis keluhan dari pelanggan dapat dilihat dari jumlah kritik atau saran yang secara langsung disampaikan oleh pelanggan sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Kritik atau Saran Konsumen PT Jasa Marga Bali Tol**

No	Keterangan	Jenis Tanggapan		Keluhan
		Puas	Kurang	
1	Waktu pelayanan	37	13	Waktu tempuh yang tidak sesuai dengan batas kecepatan maksimal, waktu tunggu pelayanan kadang lama
2	Kesopanan	41	9	Ada sikap kurang profesional, beberapa karyawan sering mengucapkan kata umpatan antar karyawan, karyawan kadang bersikap acuh tak acuh kepada konsumen
3	Kemudahan	49	1	Pembagian tempat layanan tidak dipilah-pilah
4	Kenyamanan	38	12	Kurangnya rasa aman dan nyaman yang diberikan oleh petugas, ketika ada pelanggan datang tidak segera dilayani

Sumber: Hasil Wawancara Konsumen PT Jasa Marga Bali Tol 2021

Ketidakpuasan konsumen dalam bentuk komplain tersebut tentu menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah konsumen dan secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan usaha PT. Jasa Marga Bali Tol ini berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan konsumen.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh (Lovelock et al., 2007) yang menyatakan layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu,

kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli. (Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2014) kualitas pelayanan ditunjukkan dengan reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Variabel kehandalan, kerespansifan, jaminan, empati dan berwujud telah menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat terhadap kepuasan.

Hal yang juga bisa mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kinerja karyawan. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut (Mangkunegara, 2013). Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Wirawan, 2013) menyatakan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja yang mumpuni yang diberikan karyawan kepada konsumen akan berakibat pada puasnya konsumen terhadap jasa dari perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah konsumen membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya ((Kotler & Keller, 2016). Menurut (Kotler & Keller, 2016) para konsumen melewati lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. (Windasuri, Heria; Hyachinta, 2016) menambahkan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Selanjutnya, berdasarkan permasalahan secara umum yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui pengaruh

kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. 2) Untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan secara parsial terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. 3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen diantaranya: Dalam penelitian (Jodi, 2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Berdasarkan hasil uji F didapatkan hasil kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Hasil analisis dengan menggunakan uji t diperoleh hasil kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

Dalam penelitian (Ismawanto et al., 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kerangka berfikir dapat dijelaskan dalam penjelasan berikut berdasarkan objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut (Jodi, 2018), kualitas pelayanan yang baik akan membuat nasabah puas terkait pelayanan yang diberikan. Menurut hasil penelitian (Ismawanto et al., 2020), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Pramulaso tahun 2020 menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut (Jodi, 2018), kinerja karyawan yang optimal akan membuat nasabah puas dan tidak enggan untuk kembali. Menurut hasil penelitian (Ismawanto et al., 2020), bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Pramulaso (2020)

menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H2: Kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Jodi, 2018); (Ismawanto et al., 2020), (Santosa et al., 2020) serta (Pramularso, 2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan (berpengaruh secara simultan terhadap terhadap kepuasan konsumen.

H3: Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## METODE PENELITIAN

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik responden yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebesar 98 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuisisioner. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisisioner dengan skala likert. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis linier berganda, analisis determinasi, analisis uji T-test dan F-Test

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen PT. Jasa Marga Bali Tol, selanjutnya dilakukan analisis terkait dengan data yang telah dikumpulkan dan diteliti berdasarkan instrument penelitian sebagai berikut:

Pada uji validitas terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas 0,700, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. Setelah dilakukan pengujian ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 2,751 + 0,378 X_1 + 0,324 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta = 2,751 menunjukkan kepuasan konsumen tetap ada pada saat kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dianggap tetap.
- b. Tanda (+) menunjukkan arah hubungan yang searah sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antar variabel independen (X) dengan variabel dependen Y
- c.  $\beta_1 = 0,378$  artinya meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen apabila kinerja karyawan sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen dengan asumsi kinerja karyawan konstan.
- d.  $\beta_2 = 0,324$  artinya meningkatnya kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan konsumen apabila kualitas pelayanan sama dengan nol. Hal ini juga mengindikasikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kinerja karyawan akan berdampak pada semakin baik pula kepuasan konsumen dengan asumsi kualitas pelayanan konstan.

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,551. Hal ini berarti 55,1% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 0,449 atau 44,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti fasilitas, harga, dan nilai pelanggan. Hasil Uji t, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

- a. Hasil uji kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,833) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kualitas pelayanan akan berdampak pada semakin tinggi kepuasan konsumen.
- b. Hasil uji kinerja karyawan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,751) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti bahwa hipotesis kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan memengaruhi kepuasan konsumen yang berarti semakin baik kinerja karyawan akan berdampak pada semakin tinggi kepuasan konsumen.

Hasil uji F dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel} (60,519 > 3,0922)$  maka kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada tingkat signifikan 5%, dalam hal ini  $H_0$  ditolak. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti kebenarannya (ha diterima).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,833) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi berganda dengan tanda positif (0,378), temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jodi (2019) yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian (Pramularso, 2020), (Mitayani & Sudarta, 2018), (Mahardika & Gupta, 2018), serta (Yuliani & Sudarta, 2017) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian (Ismawanto et al., 2020) menjelaskan pelayanan yang baik juga merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis atau usaha. Kualitas yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsinya terhadap kinerja, yang kemudian akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.



## 2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,751) > t_{tabel} (1,6611)$  yang berarti hipotesis yang menyatakan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang diperoleh juga diperkuat dengan koefisien regresi berganda dengan tanda positif (0,324), temuan tersebut semakin memperkuat teori yang menyatakan kinerja karyawan dalam bisnis jasa memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan konsumen. Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Jodi, 2018) yang menyatakan ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian (Ismawanto et al., 2020) juga mendapatkan hasil kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh (Pramularso, 2020) mendapatkan hasil bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $F_{hitung} > F_{tabel} (60,519 > 3,0922)$  yang berarti hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen diterima. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu (Jodi, 2018), (Ismawanto et al., 2020), (Santosa et al., 2020) serta (Pramularso, 2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka didapat simpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dimana variabel tersebut Valid dan Reliabel dengan hasil signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen dimana variabel tersebut Valid dan Reliabel dengan hasil signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dimana variabel tersebut mempunyai signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi:

Mengacu pada deskripsi responden mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen diharapkan dalam kualitas pelayanan di tingkatkan. Kualitas pelayanan PT. Jasa Marga Bali Tol perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan PT. Jasa Marga Bali Tol termasuk dalam kategori baik. Adapun yang perlu diperhatikan adalah kenyamanan konsumen dalam memperoleh pelayanan. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah memakai jasa. Konsumen selalu ingin mendapatkan jasa yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. PT. Jasa Marga Bali Tol juga perlu meningkatkan kinerja karyawan agar konsumen merasa puas, percaya dan akhirnya loyal kepada PT. Jasa Marga Bali Tol. Adapun yang perlu diperhatikan adalah karyawan kurang mengutamakan pekerjaan ketika bekerja. Hal ini dikarenakan seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya.

2. Bagi penelitian selanjutnya:

Adapun untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel dalam penelitian seperti fasilitas, harga, dan nilai pelanggan agar dapat diperoleh hasil yang dapat menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh narasumber yang telah membantu memberikan informasi yang diperlukan terkait penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan tulisan ini.

**REFERENSI**

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Dewi, N. P. Y. T., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25-37.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103-110.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen (15th Editi)*. Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C. H., Patterson, P. G., & Walker, R. H. (2007). *Services marketing: an Asia-Pacific and Australian perspective*.
- Mahardika, D. K., & Gupta, I. G. B. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo Pada PT. Indosat Ooredoo Gianyar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 25-32.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mitayani, N. K., & Sudarta, I. G. G. P. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sepatu Surabaya Putra Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(2), 165-173.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16-24.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian. *Yogyakarta: Andi Offset.*

Windasuri, Heria; Hyachinta, S. dan B. T. (2016). *Excellence Service*. PT Gramedia Utama.

Wirawan, D. (2013). Kepemimpinan: Teori, psikologi, perilaku organisasi, Aplikasi dan Penelitian. *Jakarta PT. Rajagrafindo Persada.*

Yuliani, N. K. M., & Sudarta, I. G. G. P. (2017). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Domestik Pada Sales Office PT. Garuda Indonesia Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 3(2), 42-52.