

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Ditinjau dari perkembangannya, perusahaan ini merupakan perusahaan group yang terdiri dari PT. Shinta Indah Jaya, PT. Sital Jaya, dan PT. Sulandafin.

PT. Shinta Indah Jaya berdiri pada tahun 1971 oleh Almarhum Mr. Toto Hermijanto yang bergerak di bidang pabrik kain atau *polyster*. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Imam Bonjol No. 133 Karawaci, Tangerang. Sedangkan kantor pusatnya terletak di Jalan Lingkar Luar Barat No. 101 Cengkareng Ciputra Internasional.

Shinta Indah Jaya adalah perusahaan terkemuka dengan tingkat kinerja yang tinggi, dalam bekerja selalu mengutamakan kerja tim serta didorong oleh nilai-nilai inti perusahaan, integritas, dan semangat

untuk keunggulan. Shinta Indah Jaya memproduksi kain polyester, warp, dan pilihan knits datar dengan sepenuhnya dilengkapi dyeing dan finishing untuk beberapa merk terkemuka di dunia seperti Adidas, H&M, dan Victoria Secret.

OEKO-TEX 100 adalah standar perusahaan textile yang sudah bersertifikat, untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggannya perusahaan selalu menggunakan teknologi tercanggih. Perusahaan juga terus menerus investasi dalam teknologi modern untuk menjaga kecepatan dengan kemajuan yang sedang berlangsung saat ini dalam industri textile global dan juga meningkatkan produktivitas. Hal ini memungkinkan produk Shinta Indah Jaya untuk digunakan berbagai aplikasi di pasar beragam oleh merk terkenal di dunia.

PT. Shinta Indah Jaya memiliki keunggulan yaitu memiliki akses langsung ke polyester dan nylon yang diproduksi oleh PT. Sulindafin yang termasuk kedalam Shinta Group. PT. Sulindafin dalam

mengembangkan inovasi dan rekayasa khusus menggunakan berbagai kinerja yarns. Dari berbagai kain SunCool, perusahaan SIJ dapat memanfaatkan tindakan *tetra-capillary* untuk efektif dalam kelembaban kulit.

Selain itu, SIJ menyediakan *coasting custom* yang dapat meningkatkan sifat kain dari karakteristik anti-UV dan anti bakteri untuk anti-statis, anti air serta minyak. Perusahaan menawarkan rangkaian yang luas khusus lapisan fungsionalitas tambahan serta meningkatkan kenyamanan, perlindungan, dan kinerja produk konsumen. Melalui rantai pasokan yang sangat efisien dan fokus pada kualitas, perusahaan siap mendukung setiap kebutuhan bisnis konsumen, karena sebagai perbedaan dan nilai yang lebih besar menjadi semakin penting bagi daya tahan merk di pasar global.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **1. Visi**

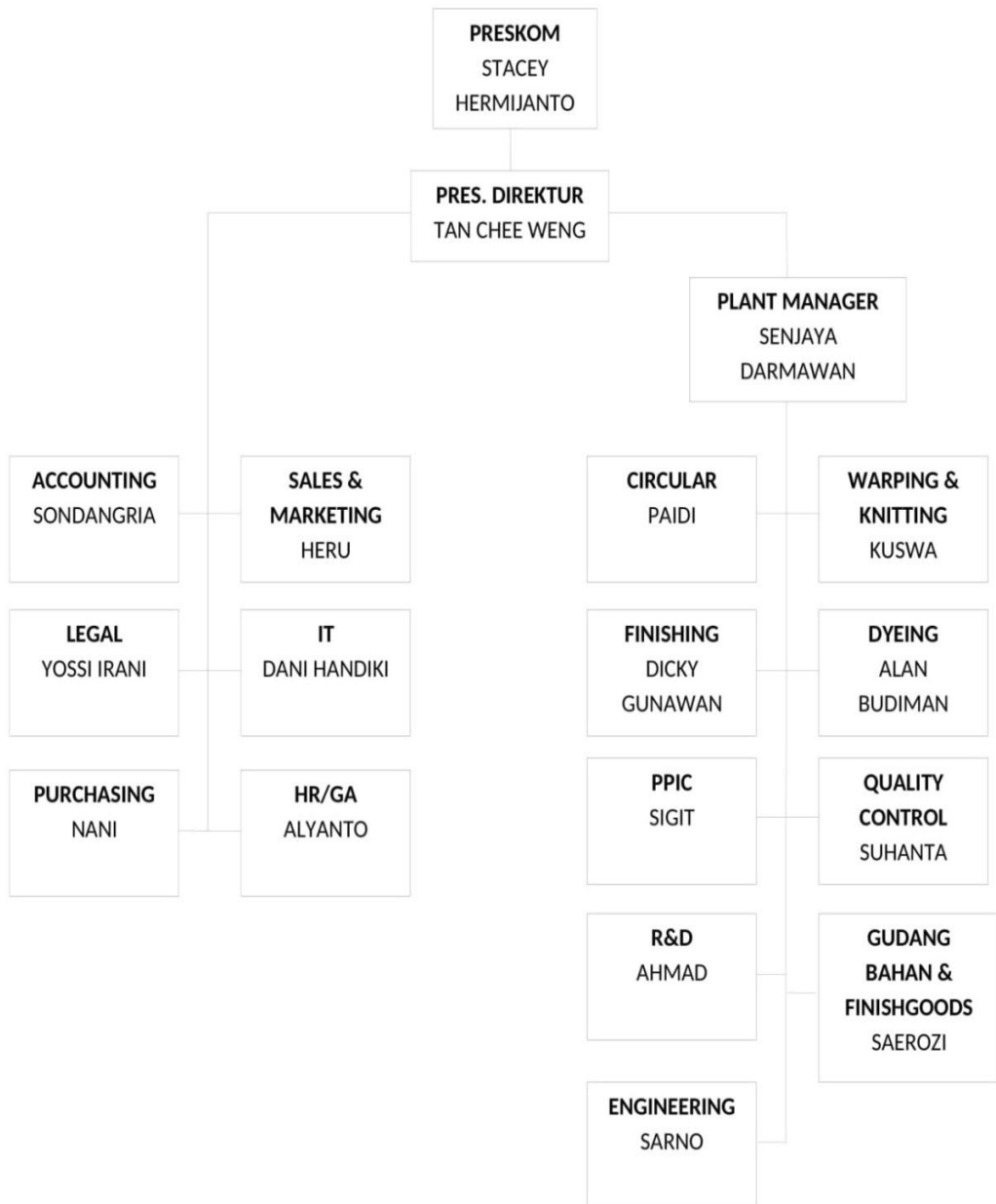
Untuk diakui secara internasional sebagai produsen textile terkemuka yang patut dicontoh,

terkenal dengan produk berkualitas kelas dunia dan nilai-nilai kejujuran, keandalan, dan integritas perusahaan yang kuat serta kepedulian yang tulus kepada semua pemangku kepentingan kami.

## **2. Misi**

1. Dengan semangat dan dedikasi, perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami yang selalu berubah dan untuk melebihi harapan mereka pengiriman produk berkualitas kelas dunia yang dapat diandalkan dengan harga yang kompetitif dengan perawatan yang dipersonalisasi.
2. Untuk terus tumbuh dan berkembang sebagai tim untuk meningkatkan tidak hanya sistem dan operasi saja, tetapi juga untuk memberdayakan dan meningkatkan kehidupan semua karyawan, keluarga mereka, dan komunitas lokal.

### 3. Struktur Organisasi



## B. Deskripsi Data

### 1. Hasil Analisis Karakteristik Responden

**Tabel 4. 1**

#### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	25	37.9	37.9	37.9
	Perempuan	41	62.1	62.1	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Dalam tabel 4.1 berdasarkan kuesioner yang sudah disebar, maka hasilnya diperoleh data untuk jenis kelamin responden laki-laki sejumlah 25 karyawan dengan persentase 37,9% dan berjenis kelamin perempuan sejumlah 41 karyawan dengan persentase 62,1%. Data di atas menunjukkan bahwa karyawan PT. Shinta Indah Jaya lebih banyak perempuan terhadap laki-laki

**Tabel 4. 2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-19 tahun	7	10.6	10.6	10.6
	20-29 tahun	54	81.8	81.8	92.4
	30-40 tahun	2	3.0	3.0	95.5
	41-50 tahun	2	3.0	3.0	98.5
	>50 tahun	1	1.5	1.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Dalam tabel 4.2 berdasarkan kuesioner yang sudah disebarkan hasilnya diperoleh data untuk umur 16-19 tahun sejumlah 7 responden dengan persentase 10,6%, umur 20-29 tahun sejumlah 54 responden dengan persentase 81,8%, umur 30-40 tahun sejumlah 2 responden dengan persentase 3,0%, umur 40-50 tahun sejumlah 2 responden dengan persentase 3,0%, dan umur >50 tahun sejumlah 1 responden dengan persentase

1,5%. Data di atas menunjukkan bahwa karyawan yang berumur 16-19 tahun lebih banyak dibandingkan umur responden yang lainnya.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	56	84.8	84.8	84.8
	DIPLOMA (D1, D2, D3)	3	4.5	4.5	89.4
	SARJANA (S1, S2, S3)	7	10.6	10.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Dalam tabel 4.3 berdasarkan kuesioner yang sudah disebar hasilnya di peroleh data untuk pendidikan terakhir SMA/SMK sejumlah 56 responden dengan persentase 84,8%, untuk pendidikan terakhir Diploma (D1, D2, D3) sejumlah 3 responden dengan persentase 4,5%, dan untuk pendidikan terakhir Sarjana (S1, S2, S3) sejumlah 7 responden dengan



persentase 10,6%. Data diatas menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai pendidikan terakhir SMA/SMK lebih banyak dibandingkan Diploma dan Sarjana.

**Tabel 4. 4**

**Responden Berdasarkan Status**

		Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	9	13.6	13.6	13.6
	Belum Menikah	57	86.4	86.4	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Dalam tabel 4.4 berdasarkan kuesioner yang sudah disebar hasilnya diperoleh data status menikah sejumlah 9 responden dengan persentase 13,4% dan status yang belum menikah sejumlah 58 responden dengan jumlah persentase 86,6%. Data diatas menunjukkan bahwa karyawan yang sudah menikah lebih banyak dibandingkan yang belum menikah.

**Tabel 4. 5**  
**Responden Berdasarkan Masa Kerja**  
**Masa Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 tahun	59	89.4	89.4	89.4
	5-9 tahun	4	6.1	6.1	95.5
	>10 tahun	3	4.5	4.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Dalam tabel 4.5 berdasarkan kuesioner yang sudah disebarakan hasilnya diperoleh data masa kerja 1-4 tahun sejumlah 59 responden dengan persentase 89,4%, masa kerja 5-9 tahun sejumlah 4 responden dengan persentase 6,1%, dan masa kerja >10 tahun sejumlah 3 responden dengan persentase 4,5%. Data diatas menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja selama 1-4 tahun lebih banyak dibandingkan 5-9 tahun dan >10 tahun.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, langkah selanjutnya adalah menyajikan informasi dalam bentuk tabel dan angket. Untuk menguji uji validitas menggunakan aplikasi SPSS versi 16 hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**

#### **Hasil Uji Validitas (X)**

Pertanyaan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Pertanyaan 1	0,624	0,242	Valid
Pertanyaan 2	0,787	0,242	Valid
Pertanyaan 3	0,813	0,242	Valid
Pertanyaan 4	0,628	0,242	Valid
Pertanyaan 5	0,715	0,242	Valid
Pertanyaan 6	0,731	0,242	Valid
Pertanyaan 7	0,763	0,242	Valid
Pertanyaan 8	0,802	0,242	Valid

Pertanyaan 9	0,770	0,242	Valid
Pertanyaan 10	0,783	0,242	Valid

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.6  $R_{\text{tabel}}$  adalah 0,242. Dari kuesioner yang disebarkan menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan sebanyak 10 butir valid, karena masing-masing memiliki nilai  $R_{\text{hitung}}$  lebih besar dari 0,242.

**Tabel 4. 7**

**Hasil Uji Validitas (Y)**

Pertanyaan	$R_{\text{hitung}}$	$R_{\text{tabel}}$	Keterangan
Pertanyaan 1	0,783	0,242	Valid
Pertanyaan 2	0,878	0,242	Valid
Pertanyaan 3	0,716	0,242	Valid
Pertanyaan 4	0,792	0,242	Valid
Pertanyaan 5	0,877	0,242	Valid
Pertanyaan 6	0,899	0,242	Valid
Pertanyaan 7	0,876	0,242	Valid

Pertanyaan 8	0,842	0,242	Valid
Pertanyaan 9	0,743	0,242	Valid

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.7  $R_{\text{tabel}}$  adalah 0,242. Dari kuesioner yang disebarkan menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan sebanyak 9 butir valid karena masing-masing memiliki nilai  $R_{\text{hitung}}$  lebih besar dari 0,242.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui konsisten atau tidaknya instrument yang dipakai. Penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian dapat diterima bila koefisien alpha lebih besar dari 0,6. Berikut hasil pengujian instrumen reliabilitas.

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Uji Reliabilitas (X)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	10

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh hasil reliability dari perhitungan di atas adalah 0,908. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel, karena lebih besar dari syarat uji reliabilitas sebesar 0,6.

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	9

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh hasil reliability dari perhitungan di atas adalah 0,939. Maka dapat

disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel, karena lebih besar dari syarat uji reliabilitas sebesar 0,6.

### 3. Hasil Analisis Deskriptif

Dalam hasil analisa deskriptif peneliti menyajikan data berupa tanggapan responden berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan Asuransi (X) terhadap Kepuasan Karyawan (Y) pada PT. Shinta Indah Jaya.

#### 1. Tanggapan responden berkaitan dengan pernyataan tentang aspek Kualitas Layanan Asuransi (X)

**Tabel 4. 10**

#### **Petugas Asuransi berpenampilan rapih dan sopan**

##### **Pernyataan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Ragu-ragu	6	9.1	9.1	12.1
	Setuju	20	30.3	30.3	42.4
	Sangat Setuju	38	57.6	57.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui sebanyak 2 responden dengan persentase 3,0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden dengan persentase 9,1% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 responden dengan persentase 30,3% menyatakan setuju, dan sebanyak 38 responden dengan persentase 57,6% menyatakan sangat setuju. Artinya, bahwa dari tabel di atas dapat disimpulkan responden menyatakan sangat setuju dengan persentase 57,6% bahwa petugas asuransi selalu berpenampilan rapih dan sopan.

**Tabel 4. 11**

**Biaya premi maupun administrasi sangat terjangkau**

**Pernyataan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Tidak Setuju	4	6.1	6.1	7.6
Ragu-ragu	7	10.6	10.6	18.2
Setuju	31	47.0	47.0	65.2
Sangat Setuju	23	34.8	34.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*



Berdasarkan tabel 4.11 diketahui sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden dengan persentase 6,1% menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 responden dengan persentase 10,6% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 31 responden dengan persentase 47,0% menyatakan setuju, sebanyak 23 responden dengan persentase 34,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dengan persentase 47,0% bahwa biaya premi dan administrasi sangat terjangkau.

**Tabel 4. 12**  
**Petugas asuransi selalu tanggap pada apa**  
**yang disampaikan oleh peserta asuransi**

**Pernyataan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	6.1	6.1	6.1
Ragu-ragu	6	9.1	9.1	15.2
Setuju	28	42.4	42.4	57.6
Sangat Setuju	28	42.4	42.4	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber : Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui sebanyak 4 responden dengan persentase 6,1% menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden dengan persentase 9,1% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 28 responden dengan persentase 42,4% menyatakan setuju dan sebanyak 28 responden menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dan sangat setuju

dengan persentase 42,4% mengenai pernyataan bahwa petugas asuransi selalu tanggap pada apa yang disampaikan oleh peserta asuransi.

**Tabel 4. 13**

**Pelayanan yang diberikan cepat dan tidak berbelit-belit**

**Pernyataan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Ragu-ragu	5	7.6	7.6	9.1
Setuju	36	54.5	54.5	63.6
Sangat Setuju	24	36.4	36.4	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 dengan persentase 7,6% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 36 responden dengan persentase 54,5% menyatakan setuju, dan sebanyak 24 responden dengan persentase 36,4%

menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dengan persentase 54,5% mengenai pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan cepat dan tidak berbelit-belit.

**Tabel 4. 14**  
**Petugas asuransi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti**

**Pernyataan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Tidak Setuju	4	6.1	6.1	7.6
Ragu-ragu	19	28.8	28.8	36.4
Setuju	21	31.8	31.8	68.2
Sangat Setuju	21	31.8	31.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden menyatakan tidak setuju dengan

persentase 6,1%, sebanyak 19 responden menyatakan ragu-ragu dengan persentase 28,8%, sebanyak 21 responden menyatakan setuju dengan persentase 31,8%, dan sebanyak 21 responden menyatakan sangat setuju dengan persentase 31,8%. Artinya bahwa dari tabel diatas disimpulkan bahwa responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan persentase yang sama 31,8% mengenai pernyataan bahwa petugas asuransi memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti.

**Tabel 4. 15**  
**Dalam proses penanganan klaim, petugas sigap melayani**  
**Pernyataan 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	3.0	3.0	3.0
Ragu-ragu	10	15.2	15.2	18.2
Setuju	29	43.9	43.9	62.1
Sangat Setuju	25	37.9	37.9	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui sebanyak 2 responden dengan persentase 3,0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 10 responden dengan persentase 15,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden dengan persentase 43,9% menyatakan setuju, dan sebanyak 25 responden dengan persentase 37,9% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dengan persentase 37,9% bahwa dalam proses penanganan klaim petugas sigap melayani.

**Tabel 4. 16**

**Asuransi kesehatan yang diberikan perusahaan memiliki jaringan rumah sakit yang luas dan bagus**

**Pernyataan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	7.6	7.6	7.6
	Ragu-ragu	13	19.7	19.7	27.3
	Setuju	21	31.8	31.8	59.1
	Sangat Setuju	27	40.9	40.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui sebanyak 5 responden dengan persentase 7,6% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden dengan persentase 19,7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 21 responden dengan persentase 31,8% menyatakan setuju, dan sebanyak 27 responden dengan persentase 40,9% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan sangat setuju dengan persentase 40,9% mengenai pernyataan bahwa asuransi kesehatan yang diberikan perusahaan memiliki jaringan rumah sakit yang luas dan bagus.

**Tabel 4. 17**

**Asuransi yang diberikan perusahaan menanggung seluruh  
keluarga inti**

**Pernyataan 8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Ragu-ragu	13	19.7	19.7	21.2
Setuju	29	43.9	43.9	65.2
Sangat Setuju	23	34.8	34.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13% dengan persentase 19,7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden dengan persentase 43,9% menyatakan setuju, dan sebanyak 23 responden dengan persentase 34,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju



dengan persentase 43,9% mengenai pernyataan bahwa asuransi yang diberikan perusahaan menanggung seluruh keluarga inti.

**Tabel 4. 18**

**Layanan asuransi yang diberikan untuk karyawan hamil sangat terjamin perawatannya hingga proses melahirkan**

**.Pernyataan 9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	3.0	3.0	3.0
Ragu-ragu	14	21.2	21.2	24.2
Setuju	29	43.9	43.9	68.2
Sangat Setuju	21	31.8	31.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui sebanyak 2 responden dengan persentase 3,0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 14 responden dengan persentase 21,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden dengan persentase 43,9% menyatakan setuju,

dan sebanyak 21 responden dengan persentase 31,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dengan persentase 43,9% mengenai pernyataan bahwa layanan asuransi yang diberikan perusahaan untuk karyawan yang sedang hamil sangat terjamin perawatannya hingga proses melahirkan.

**Tabel 4. 19**

**Kemampuan petugas dalam melakukan hubungan interaktif  
dengan peserta asuransi**

**Pernyataan 10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	15	22.7	22.7	22.7
Setuju	29	43.9	43.9	66.7
Sangat Setuju	22	33.3	33.3	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui sebanyak 15 responden dengan persentase 22,7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden dengan persentase 43,9% menyatakan setuju, dan sebanyak 22 responden dengan persentase 33,3% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa dari tabel diatas dapat disimpulkan responden menyatakan setuju dengan persentase 43,9% mengenai pernyataan bahwa kemampuan petugas dalam melakukan hubungan interaktif dengan peserta asuransi.

**2. Tanggapan responden berkaitan dengan pernyataan tentang Kepuasan Karyawan (Y)**

**Tabel 4. 20**

**Saya merasa puas biaya premi dan administrasi sangat terjangkau**

**Pernyataan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Tidak Setuju	1	1.5	1.5	3.0
Ragu-ragu	11	16.7	16.7	19.7
Setuju	37	56.1	56.1	75.8
Sangat Setuju	16	24.2	24.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 11 responden dengan persentase 16,7% menyatakan ragu-ragu,

sebanyak 37 responden dengan persentase 56,1% menyatakan setuju, dan sebanyak 16 responden dengan persentase menyatakan 24,2% menyatakan sangat setuju. Artinya dari tabel diatas bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 56,1% mengenai pernyataan saya merasa puas biaya premi dan administrasi sangat terjangkau.

**Tabel 4. 21**

**Saya merasa puas karena petugas asuransi selalu tanggap pada apa yang disampaikan oleh peserta asuransi**

**Pernyataan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Tidak Setuju	1	1.5	1.5	3.0
Ragu-ragu	12	18.2	18.2	21.2
Setuju	32	48.5	48.5	69.7
Sangat Setuju	20	30.3	30.3	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 12 responden dengan persentase 18,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 32 responden dengan persentase 48,5% menyatakan setuju, sebanyak 20 responden dengan persentase 30,3% menyatakan sangat setuju. Artinya dari tabel diatas bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 48,5% mengenai pernyataan bahwa saya puas karena petugas asuransi selalu tanggap pada apa yang disampaikan atau dikeluhkan oleh peserta asuransi.

**Tabel 4. 22**

**Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan cepat  
dan tidak berbelit-belit**

**Pernyataan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	10.6	10.6	10.6
Ragu-ragu	17	25.8	25.8	36.4
Setuju	23	34.8	34.8	71.2
Sangat Setuju	19	28.8	28.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa sebanyak 7 responden dengan persentase 10,6% menyatakan tidak setuju, sebanyak 17 responden dengan persentase 25,8% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 responden dengan persentase 34,8% menyatakan setuju, dan sebanyak 19 responden dengan persentase 28,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 34,8% mengenai

pernyataan bahwa saya merasa puas pelayanan yang diberikan cepat dan tidak berbelit-belit.

**Tabel 4. 23**

**Saya merasa puas karena petugas asuransi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti**

**Pernyataan 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	4.5	4.5	4.5
Ragu-ragu	16	24.2	24.2	28.8
Setuju	23	34.8	34.8	63.6
Sangat Setuju	24	36.4	36.4	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui sebanyak 3 responden dengan persentase 4,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 16 responden dengan persentase 24,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 responden dengan persentase 34,8% menyatakan setuju, dan sebanyak 24 responden



dengan persentase 36,4% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 34,8% mengenai pernyataan bahwa saya merasa puas karena petugas asuransi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

**Tabel 4. 24**

**Saya merasa puas karena dalam proses penanganan klaim, petugas dengan sigap melayani**

**Pernyataan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
	Tidak Setuju	4	6.1	6.1	7.6
	Ragu-ragu	14	21.2	21.2	28.8
	Setuju	26	39.4	39.4	68.2
	Sangat Setuju	21	31.8	31.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden dengan persentase 6,1% menyatakan tidak setuju, sebanyak 14 responden dengan persentase 21,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 26 responden dengan persentase 39,4% menyatakan setuju, dan sebanyak 21 responden dengan persentase 31,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 39,4% mengenai pernyataan saya puas karena dalam proses penanganan klaim petugas dengan sigap melayani.

**Tabel 4. 25**

**Saya merasa puas karena asuransi yang diberikan perusahaan memiliki jaringan rumah sakit yang sangat luas dan bagus**

**Pernyataan 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	4.5	4.5	4.5
Ragu-ragu	14	21.2	21.2	25.8
Setuju	30	45.5	45.5	71.2
Sangat Setuju	19	28.8	28.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui sebanyak 3 responden dengan persentase 4,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 14 responden dengan persentase 21,2% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 30 responden dengan persentase 45,5% menyatakan setuju, dan sebanyak 19 responden dengan persentase 28,8% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju

dengan persentase 45,5% mengenai pernyataan saya merasa puas karena asuransi yang diberikan oleh perusahaan memiliki jaringan rumah sakit yang bagus dan luas.

**Tabel 4. 26**

**Saya merasa puas karena asuransi yang diberikan perusahaan menanggung seluruh keluarga inti**

**Pernyataan 7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Tidak Setuju	2	3.0	3.0	4.5
Ragu-ragu	13	19.7	19.7	24.2
Setuju	29	43.9	43.9	68.2
Sangat Setuju	21	31.8	31.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2

responden dengan persentase 3,0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden dengan persentase 19,7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden dengan persentase 43,9% menyatakan setuju, dan sebanyak 21 responden dengan persentase 31,8% ,menyatakan sanga setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 43,9% mengenai pernyataan saya puas karena asuransi yang diberikan perusahaan menanggung seluruh keluarga inti.

**Tabel 4. 27**

**Saya merasa puas karena layanan asuransi yang  
diberikan untuk karyawan hamil sangat terjamin  
perawatannya hingga proses melahirkan**

**Pernyataan 8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	3.0	3.0	3.0
Ragu-ragu	13	19.7	19.7	22.7
Setuju	24	36.4	36.4	59.1
Sangat Setuju	27	40.9	40.9	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan 4.27 diketahui bahwa sebanyak 2 responden dengan persentase 3,0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 13 responden dengan persentase 19,7% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 responden dengan persentase 36,4% menyatakan setuju, dan sebanyak 27 responden dengan persentase 40,9% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab sangat

setuju dengan persentase 40,9% mengenai pernyataan bahwa saya merasa puas karena layanan asuransi yang diberikan untuk karyawan yang sedang hamil sangat terjamin perawatannya hingga proses melahirkan.

**Tabel 4. 28**

**Saya merasa puas karena kemampuan petugas dalam melakukan hubungan interaktif dengan peserta asuransi**

**Pernyataan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
	Ragu-ragu	9	13.6	13.6	15.2
	Setuju	34	51.5	51.5	66.7
	Sangat Setuju	22	33.3	33.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.28 bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,5% menyatakan tidak setuju, sebanyak 9 responden dengan

persentase 13,6% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 34 responden dengan 51,5% menyatakan setuju, dan sebanyak 22 responden dengan persentase 33,3% menyatakan sangat setuju. Artinya bahwa responden menjawab setuju dengan persentase 51,5% mengenai pernyataan bahwa saya merasa puas karena kemampuan petugas asuransi dalam melakukan hubungan interaktif dengan peserta asuransi.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan adalah metode One-Sample Kolmogrov Smirnov Test, apabila probabilitasnya diatas 0,05 maka data telah memenuhi asumsi normalitas.



Tabel 4. 29

**Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov Smirnov**

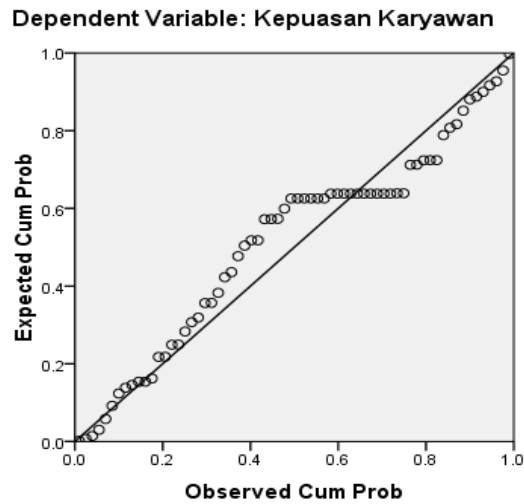
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.20937295
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.118
	Negative	-.148
Kolmogorov-Smirnov Z		1.205
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109

a. Test distribution is Normal.

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena signifikansi nya adalah 0,109. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 yang menjelaskan bahwa data terdistribusi dengan normal.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Gambar 4. 1****Grafik Normalitas**

Dalam gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa dalam grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan dalam penyebarannya tidak jauh dari garis diagonal. Maka dalam model regresi tidak menyalahi model regresi.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. 30**

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Kualitas Layanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.079
		Sig. (2-tailed)	.	.529
	N		66	66
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.079	1.000
Sig. (2-tailed)		.529	.	
N		66	66	

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat sig. (2-tailed) 0,529 dan nilai sig lebih besar dari 0,05 ( $0,529 > 0,05$ ), karena nilai signifikansi lebih besar dari  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

## 5. Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan asuransi terhadap kepuasan peserta asuransi dengan menggunakan 66 responden.

Hasil dari regresi ini diperoleh dari SPSS 16 dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 31**

### Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.609	2.716		-.224	.823
	Kualitas Layanan	.889	.065	.863	13.684	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.31 di atas maka dapat diketahui hasil regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = (-0,609) + 0,889$$

Dimana: Y = Kepuasan Peserta Asuransi

X = Kualitas Layanan

- a. Nilai konstanta sebesar -0,609 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar -0,609.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,889 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Layanan Asuransi maka nilai Kepuasan Peserta bertambah sebesar 0,899. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan Keputusan dalam Uji Regresi Sederhana

- a. Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikasi

sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Peserta Asuransi (Y).

- b. Berdasarkan nilai  $t$  : diketahui nilai  $t$  hitung sebesar  $13,686 > t$  tabel  $1,996$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Kualitas Layanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Peserta Asuransi (Y).

## **6. Uji Hipotesis**

### **a. Uji Parsial (Uji T)**

Untuk menguji pengaruh kualitas layanan asuransi terhadap kepuasan peserta asuransi secara parsial dapat dilihat dari hasil pengujian masing-masing variabel. Hasil perhitungan untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 32****Hasil Uji T****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.609	2.716		-.224	.823
Kualitas Layanan	.889	.065	.863	13.684	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel 4.32 *Coefficients* di atas, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut: terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien Kualitas Layanan adalah 13.684, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.996. Berdasarkan nilai signifikansi dari nilai *coefficients* kurang dari 0,05 ( $0.000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13.684 > 1.996$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kualitas layanan

(X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan peserta asuransi (Y).

**b. Analisis Koefisien Korelasi (R)**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk menguji tentang ada tidaknya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kekuatan hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) kualitas layanan asuransi dan kepuasan peserta asuransi sebagai variabel dependen (Y). Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat dilihat dari tabel berikut ini:



**Tabel 4. 33**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

<b>Correlations</b>		Kualitas Layanan	Kepuasan Karyawan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	66	66
Kepuasan Karyawan	Pearson Correlation	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	66	66

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.33 di atas diperoleh angka pearson corerrelation sebesar 0,863 dengan nilai signifkan  $0,000 < 0,05$  atau hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dengan Kepuasan Peserta Asuransi. Hal ini berdasarkan pedoman interprestasi koefisien korelasi.

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 4. 34**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.741	3.234

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

*Sumber: Data PT. Shinta Indah Jaya diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel 4.34 di atas diketahui nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar  $0.745 = 74,5\%$  artinya kualitas layanan asuransi berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi sebesar  $74,5\%$  dan sisanya  $25,5\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**D. Pembahasan Kesimpulan**

Landasan asuransi syariah adalah hukum praktik asuransi syariah, sejak awal asuransi syariah merupakan bisnis pertanggunggaan yang didasari nilai-nilai Islam, yaitu merujuk kepada Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah SAW.

Untuk itu landasan yang digunakan pada asuransi syariah tidak jauh beda dari metodologi yang digunakan oleh ahli hukum Islam karena merujuk pada syariat Islam.

Kualitas layanan dan kepuasan peserta memberikan kaitan yang erat. Yang mana kepuasan peserta asuransi menjadi perhatian khusus oleh pihak pihak perusahaan karena kepuasan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Sebagaimana dampak positif kepuasan peserta asuransi yaitu menciptakan hubungan harmonis antara peserta dengan perusahaan asuransi guna memberikan dasar yang baik, dengan terciptanya loyalitas peserta. Selanjutnya dilakukan uji analisis data, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji t, uji koefisien korelasi, dan uji determinasi, untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan peserta asuransi (Y).

Hasil analisis diperoleh dari uji hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan karyawan sebagai peserta asuransi

yang dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  X sebesar 13.684, dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.99656 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan X 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian H1 diterima dan Ho ditolak, yang artinya secara parsial variabel independen yaitu kualitas layanan asuransi tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Peserta Asuransi.

Angka koefisien determinasi yang dilakukan pada uji determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0.745 = 74,5% artinya kualitas layanan asuransi berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi sebesar 74,5% dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan kemudian penulis akan menggabungkan hasil dari penelitian terdahulu untuk mengetahui seberapa mendukungnya penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis buat. Terdapat jumlah sampel dalam

penelitian ini sebanyak 66 responden. Peneliti sudah melakukan penyebaran kuesioner langsung melalui google form di PT. Shinta Indah Jaya.

**Tabel 4.35.**

**Peneliti Yang relevan**

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
1	Fatimah Zahrah Hasibuan (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS kesehatan Labuhanbatu	Metode pengambilan sampel menggunakan teknik <i>cluster</i> <i>random sampling</i> . Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap	Perbedaannya dengan penulis adalah dalam uji analisis data penulis menggunakan analisis regresi sederhana.

			kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.	
2	Baby Silvia Putri (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor	Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif persepsi Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor mengemnai kepuasan dan kualitas terhadap pelayanan program JKN menunjukkan bahwa program JKN dinilai belum sesuai penerapannya. Penelitian ini	Perbedaannya dengan penulis adalah dalam melakukan penelitian dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan observasi.

			<p>menggunakan analisis data regresi berganda dan mendapatkan hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit.</p> <p>Sumber data primer diperoleh dari kuesioner, dan data sekunder nya diperoleh dari kajian literature.</p>	
3	Erdiana	Pengaruh	Hasil analisis	Perbedaannya

	Wati (2016)	<p>Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Columbus Kota Kendari</p>	<p>secara simultan menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (<i>tangibles</i>) X1, keandalan (<i>reliability</i>) X2, daya tanggap (<i>responsiveness</i>) X3, jaminan (<i>assurance</i>) X4, sedangkan variabel empati (<i>empathy</i>) X5, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (X5, tidak berpengaruh</p>	<p>dengan penulis adalah dalam menganalisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi (<math>R^2</math>). Jenis data nya yaitu data kuantitatif, dan dalam proses pengambilan sampel penulis menggunakan teknik kuesioner dengan menyebarkan</p>
--	-------------	---	--	---



			<p>signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji T. Dalam proses pengambilan sampele, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak terkait.</p>	<p>langsung kepada karyawan melalui google form agar mempersingkat waktu.</p>
--	--	--	--	---

4	Santhi Nova Hari (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu	Perbedaannya dengan penulis dalam populasinya, populasi yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah karyawan PT. Shinta Indah Jaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan uji t dan uji koefisien
---	----------------------------	---	---	--

			<p>kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen melalui variabel kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Struktural Equation Model (SEM) yang terdapat dalam program AMOS</p>	<p>determinasi (<math>R^2</math>) dalam SPSS.</p>
--	--	--	--	---

			v.22	
5	Armansyah dan Muhammad Nor Jailani (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Ciputat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil hipotesis yang didapat yaitu $t_{hitung} = 6,52914$ dan $t_{tabel} = 1.984$ . maka $t_{hitung} (6,52914) > t_{tabel} (1.984)$ , dengan demikian kriteria pengujian yang dapat diterima ialah $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima sehingga hipotesis yang diterima adalah adanya pengaruh	Perbedaannya dengan penulis adalah sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan observasi. Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian.

			<p>yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Ciputat. Hasil pengujian determinasi pengaruh kualitas (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 43,50%, sedangkan sisanya 56.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dalam hal ini tidak</p>	
--	--	--	--	--

			menjadi bahan penelitian penulis karena keterbatasan waktu, dana, tenaga.	
--	--	--	---	--

