

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya perusahaan sejenis membuat pihak perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa sebagai upaya bertahan dan berkembang ditengah persaingan bisnis yang ketat. Perusahaan pabrikan yang banyak bermunculan sekarang ini biasanya hanya mengelola produk dari bahan mentah hingga menjadi bahan jadi, dan jarang sekali ada perusahaan pabrikan yang mengirim sendiri barang hasil produksinya langsung ke konsumen, dalam hal ini maka dibutuhkannya alat transportasi untuk mengirim barang tersebut dengan jasa pengiriman.

Jasa pengiriman barang adalah layanan kepada pengguna jasa untuk melakukan pengiriman baik itu berupa dokumen barang untuk dikirim ke alamat yang dituju. Proses pengiriman barang saat ini dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia mulai dari usaha mikro seperti, pelaku usaha bidang online, dan juga dalam usaha makro, yaitu di pertumbuhan ekonomi untuk peningkatan produk barang dan jasanya pada waktu tertentu. Dimana pertumbuhan ini akan memiliki keuntungan di dunia bisnis. Dengan adanya pertumbuhan ekonomi akan membuat pemasukan disuatu perusahaan menjadi naik dan memberikan perusahaan modal untuk memiliki karyawan banyak dan investasi pada pertumbuhan ekonomi makro. (Ginee.com, 18 Mei 2022) Dalam suatu perusahaan sumber daya insani juga merupakan suatu faktor yang penting

bagi suatu perusahaan, sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi sebuah perusahaan. Sumber daya insani atau bisa juga disebut sumber daya manusia harus dikelola dengan baik sehingga terciptanya sumber daya insani yang berkualitas dan dapat mendukung pencapaian keunggulan perusahaan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maupun produk. Hal ini bertujuan juga agar konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.

Loyalitas konsumen merupakan tujuan yang ingin dicapai setiap perusahaan karena jika konsumen telah loyal terhadap perusahaan maka diharapkan mereka mau menggunakan ulang jasa tersebut. Didalam loyal nya seorang konsumen, perusahaan juga bisa membuat setiap konsumennya merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk membuat konsumen tersebut merasa puas dengan pelayanan suatu perusahaan, perusahaan harus menambah nilai dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun kualitas pelayanan nya kepada konsumen.

Ayat yang berkaitan dengan penjelasan tersebut terdapat dalam surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) Sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan Sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan terhadapnya.*

Dan ketahuila, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, 2021)

Dalam ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar dan melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Maka dari itu dengan demikian penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. (Sunardi dan Sri, 2014).

Adapun perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman yaitu Jasa Ekspedisi. Persaingan usaha dalam bidang ekspedisi jelas tak terhindarkan, mengingat semakin banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut dan dengan jenis pelayanan yang menarik dan berlomba-lomba untuk menjaring konsumen yang setia atau loyal (Euis Winarti, Tiffany Primadiana, 2016).

Jasa ekspedisi merupakan usaha yang ditunjukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksanakannya pengirim dan penerima barang melalui transportasi darat, laut dan juga udara. Dalam perusahaan jasa ekspedisi, armada truk atau pekap merupakan modal sebuah perusahaan untuk memperoleh pendapatan. Kondisi fisik armada juga merupakan bagian penting yang harus selalu dijaga agar tetap baik supaya konsumen sepenuhnya percaya bahwa perusahaan sudah memberikan standar yang memadai untuk mengantarkan barangnya sampai ketempat tujuan

dengan aman, sehingga barang tidak sampai rusak ataupun terlambat dalam perjalanan.

Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan Jasa Ekspedisi yang ada di Banjarmasin yang sudah berdiri kurang lebih 4 tahun, yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang melayani pengiriman dalam bentuk barang. Selain jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, ada 26 perusahaan jasa ekspedisi lainnya yang ada di Banjarmasin, yaitu:

PT. Adam Jaya Sakti, ADR Cargo, PT. AeroTRANS Mertopolitan Express, Amanah Logistik, PT. Amanah Transmulia Logistics, Aneka Cargo & Logistics, Aneka Cargo Katulistiwa, PT. Angkutan Utama Perkasa, PT. Antreja Prima Antaran, ATTA Cargo, BAM Cargo, BAM Cargo Pasar Lama, Batavia Cargo, CV. Batavia Express, PT. Birotika Semesta, BME Cargo, Caraka Group, Caraka Jaya Sentosa, Cargo Service Center, Cipta Krida Bahari, CV. Duta Kurir Borneo, CV. IndoJasa Cargo Service, CV. Kawan Jasa Angkutan Trans Kalimantan, CV. Amexpress Banjarmasin, Dianutama Wahana Jasa, PT. Dirga Angkatan Jaya (alamatekspedisi.com).

Disamping itu, dibandingkan dari beberapa jasa ekspedisi yang ada di Banjarmasin, Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama ini dari segi kualitas pelayanan terhadap konsumen masih terdapat pelayanan yang tidak memuaskan dan membuat pelanggan kecewa hal ini dikatakan oleh salah satu karyawan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.

Menurut bapa Syahrani selaku karyawan di Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, mengingat bahwa pernah terjadi kelalaian dan kerusakan barang oleh karyawan kami. Kelalaiannya ini yaitu terlambat dalam hal pengiriman barang, kemudian kesalahan dalam memuat barang, sampai kerusakan barang milik pelanggan. (syahrani, komunikasi pribadi, 25 Juli 2022).

Hal ini disebabkan dikarenakan tempat penyimpanan barang atau gudang yang kurang memadai sehingga menyebabkan beberapa terjadi kerusakan barang, dan kurangnya manajemen waktu dengan baik sehingga terjadinya juga keterlambatan dalam pengiriman barang. Padahal disatu sisi lainnya perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama memiliki kelebihan yaitu, karyawan yang ramah dan sabar dalam melayani dan menanggapi suatu konsumen.

Maka untuk menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan penulis menggunakan pengujian secara parsial dan simultan. Pengujian secara parsial digunakan untuk menguji dan menganalisis masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dan pengujian secara simultan digunakan untuk menguji dan menganalisis secara bersama-sama variabel independen dan dependen. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan diantaranya adalah sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Sedarmayanti bahwa faktor sumber daya insani yang mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu tentang kemampuan fisik (kesehatan), fisik yaitu menyangkut tentang kondisi kerja yang baik, dimana

pekerjaan yang berbahaya dan dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja dapat seminimal mungkin dihindari. (Sedarmayanti, 2009).

Menurut Hasan dalam Yulia dan Hardi bahwa faktor loyalitas pelanggan yang mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu tentang kepercayaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai persepsi kepercayaan terhadap keandalan tentang produk dan jasa perusahaan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. (Hasan dalam Yulia dan Hardim 2017)

Untuk kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam Sucihati dan Suhartini bahwa faktor kepuasan konsumen yang mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya yaitu tentang pelayanan karyawan tersebut. Pelayanan yang diberikan karyawan didalam suatu usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memuaskan dan memenuhi harapan konsumen tersebut. (Sucihati dan Suhartini, 2022)

Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini yaitu hasil penelitian dari Kina Atika, Nisa'Ulul Mafra, Novi Dwi Astuti, Beta Asteria dan Okto Widhiarsa bahwa sumber daya insani, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan beberapa teori yang disampaikan didalam pemaparan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian berjudul “Pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimanakah pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.
3. pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi penelitian yang hamper sama atau sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya. Penelitian ini di harapkan juga dapat memberikan

pemikiran pengembangan keilmuan di bidang kualitas pelayanan di perusahaan.

2. Secara Praktisi

a. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian diharapkan menambah pengetahuan, pemahaman, serta wawasan yang lebih luas, yang gunanya untuk meningkatkan kompetensi diri, kecerdasan intelektual, mengetahui atau menjelaskan tentang sumber daya insani, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.

b. Bagi Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk perkembangan atau peningkatan dalam pelayanan Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.

c. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini di harapkan agar masyarakat atau pelanggan merasa nyaman dan tidak dirugikan lagi untuk menggunakan jasa ekspedisi ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penafsiran judul terhadap pengertian yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami judul penelitian ini perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini sebagai berikut:

1. Sumber daya insani

Orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. (Achmad S.Ruky, 2013).

Yang dimaksud disini yaitu sumber daya insani dari karyawan yang bekerja di perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama banjarmasin.

2. Loyalitas konsumen

Menurut Costabile dalam Smith and Wright adalah suatu bentuk hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan. Menurut Hiil dalam Rusdarti, loyalitas adalah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. (Zainuddin, 2016).

Yang dimaksud disini yaitu pelanggan di jasa ekspedisi tersebut sudah loyal atau belum terhadap perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama banjarmasin.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Amstrong, menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (delighted). (Sucihati dan Suhartini, 2022).

Yang dimaksud disini yaitu apa yang diharapkan konsumen terhadap perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama banjarmasin sudah sesuai atau belum.

4. Kualitas Pelayanan

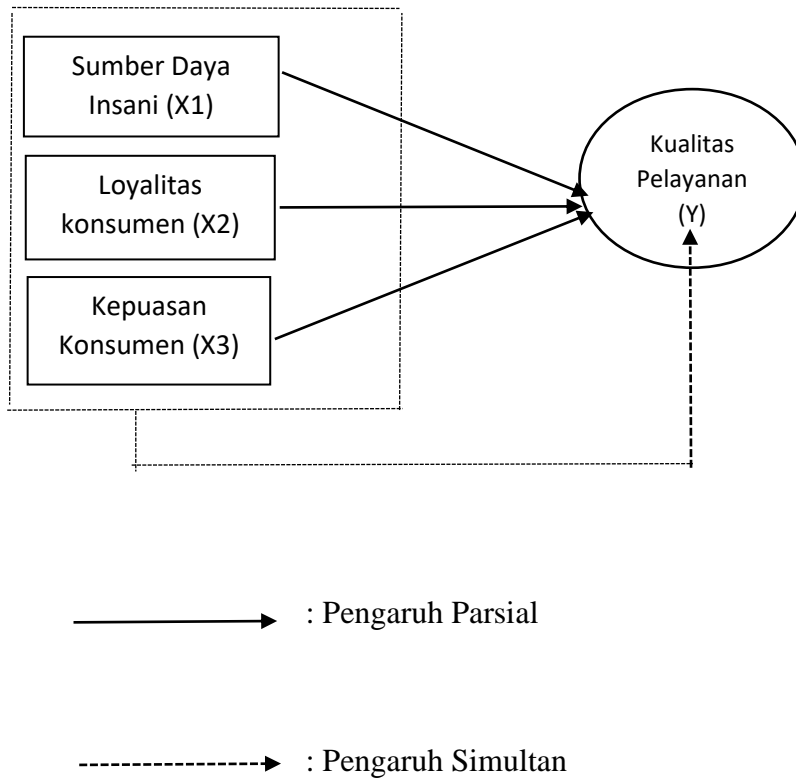
Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, mengatakan kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.(Tengku Putri, 2016).

Yang dimaksud disini yaitu pelayanan yang diberikan perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama banjarmasin kepada pelanggan atau konsumennya

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama di kota Banjarmasin, sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



Berdasarkan pada gambar diatas H_1 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan, pada H_2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara loyalitas konsumen terhadap kualitas pelayanan, H_3 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, dan H_4 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi. Adapun rumus untuk menentukan hipotesis sebagai berikut :

1. H_0 : Sumber daya insani, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.
 H_1 : Sumber daya insani, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.
2. H_0 : Sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.
 H_2 : Sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.

H. Kajian Pustaka

Adapun penelitian terdahulu penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Putri Dwi Ramadhani, jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri IAIN Bengkulu 2019, dengan judul

“Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Dikantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan adalah. 1). Kualitas layanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah berkualitas, dalam arti pegawai sudah melakukan pekerjaan dan memberikan layanan dengan baik pada masyarakat. 2). Manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, dalam upaya untuk menciptakan SDI kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang kompeten lebih memantapkan fungsi perencanaan, peorganisasian.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Ramadhani, dalam penelitiannya menggunakan metode kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif. Persamaan pada penelitian ini yaitu pada variable (Y) menggunakan variabel kualitas pelayanan. Kemudian berdasarkan hasil pengujian hipotesis si penulis bahwa nilai t_{hitung} loyalitas pelanggan (1,227) > t_{tabel} (2,03951) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. maka H_0 diterima dan H_2 ditolak, yang artinya variabel loyalitas pelanggan tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, hasil pengujian hipotesis bahwa nilai F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91) dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang artinya variable sumber daya

insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable kualitas pelayanan, dan untuk hasil analisis koefisien determinasi *R Square* yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,734 yang menunjukkan bahwa variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variable kualitas pelayanan sebesar 74,3%, sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Okto Widhiarsa, jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang 2011, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Ciputra di Semarang)”.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima, menghasilkan hubungan yang positif dan signifikan antara variabel dengan kepuasan konsumen di hotel Ciputra Semarang. Hal ini membuktikan dengan uji F dimana nilai signifikan 0,000. Koefisien determinasi pada kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh *R-Square* adalah 0,534 yang berarti bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kelima variabel, sedangkan 46,6% kepuasan konsumen dapat dijelaskan dari variabel lain selain kelima variabel tersebut.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Okto Widhiarsa hanya menggunakan satu variabel (X), sedangkan penulis menggunakan tiga variabel (X). Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kualitas pelayanan pada variabel (Y). Kemudian berdasarkan hasil pengujian

hipotesis si penulis bahwa nilai t_{hitung} loyalitas pelanggan (1,227) > t_{tabel} (2,03951) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. maka H_0 diterima dan H_2 ditolak, yang artinya variabel loyalitas pelanggan tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, hasil pengujian hipotesis bahwa nilai F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91) dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang artinya variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable kualitas pelayanan, dan untuk hasil analisis koefisien determinasi *R Square* yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,734 yang menunjukkan bahwa variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variable kualitas pelayanan sebesar 74,3%, sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Novi Dwi Astuti, Beta Asteria, jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha 2022, dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pelatihan Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan”.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,643 dan nilai sig. 0,000, terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,183 dan nilai sig 0,000. Kemudian terdapat pengaruh antara loyalitas terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,362 dengan

nilai sig.0,000, dan untuk uji hipotesis simultan terdapat pengaruh antara motivasi, pelatihan dan loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,586.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Novi Dwi Astuti dan Beta Asteria yaitu nama variabel pada (X1) dan (X2) dengan penulis. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Kemudian berdasarkan hasil pengujian hipotesis si penulis bahwa nilai t_{hitung} loyalitas pelanggan (1,227) > t_{tabel} (2,03951) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. maka H_0 diterima dan H_2 ditolak, yang artinya variabel loyalitas pelanggan tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, hasil pengujian hipotesis bahwa nilai F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91) dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang artinya variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable kualitas pelayanan, dan untuk hasil analisis koefisien determinasi *R Square* yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,734 yang menunjukkan bahwa variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variable kualitas pelayanan sebesar 74,3%, sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

4. Penelitian ini dilakukan oleh Aziz Kesuma, jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2018, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Konsumen Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. JNE Wilayah Kota Medan”.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan loyalitas konsumen (Y) JNE pusat Medan ditinjau karena nilai t hitung sebesar $5,645 > 1,984$. Ada pengaruh signifikan antara kepercayaan (X2) dan loyalitas konsumen (Y) JNE pusat Medan ditinjau nilai t hitung sebesar $3,676 > 1,984$. Serta ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen (Y) pada pengguna jasa pengiriman paket PT. JNE pusat Medan karena nilai F hitung sebesar $28,845 > 3,09$. Nilai koefisien determinasi R Square sebesar, 0373 atau 37,3% besaran nilai presentase yang mempengaruhi semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (loyalitas konsumen) sedangkan sisanya 63% dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz Kesuma, dalam penelitian nya variabel kualitas pelayanan terletak pada variabel independent (X1), sedangkan penulis variabel kualitas pelayanannya terletak pada variabel dependen (Y). Persamaan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kemudian berdasarkan hasil pengujian hipotesis si penulis bahwa nilai t_{hitung} loyalitas pelanggan $(1,227) > t_{tabel}$ $(2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. maka H_0 diterima dan H_2 ditolak, yang artinya variabel loyalitas pelanggan tidak terdapat

pengaruh secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91)$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang artinya variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable kualitas pelayanan, dan untuk hasil analisis koefesien determinasi *R Square* yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,734 yang menunjukkan bahwa variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variable kualitas pelayanan sebesar 74,3%, sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

5. Penelitian ini dilakukan oleh Kina Atika, Nisa'Ulul Mafra jurusan Manajemen, Universitas PGRI Palembang 2020, dengan judul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Pelaksanaan Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim".

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Uji instrument dan uji klasik menunjukkan semua data valid dan reliabel, dengan hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial kualitas SDM (8,535 atau 0,000) dan profesionalisme kerja (11,545 atau 0,000) berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Uji f juga menunjukkan hasil yang sama secara simultan dengan uji sebesar 852,303 atau 0,000. Koefesien korelasi (R) diperoleh sebesar 98,4% artinya

hubungan variable kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja sangat kuat terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Pelaksanaan Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Nilai R Square sebesar 0,968 atau sebesar 96,8% artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja, sedangkan sisanya sebesar 3,2% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variable-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kina Atika dan Nisa'Ulul Mafru dalam variabel independen (X) hanya terdapat 2 variabel sedangkan penulis dalam variabel independent (X) nya terdapat 3 variabel. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel independent (X1) nya sama-sama menggunakan sumber daya insani atau manusia. Kemudian berdasarkan hasil pengujian hipotesis si penulis bahwa nilai t_{hitung} sumber daya insani $(-1,131) > t_{tabel} (2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya variabel sumber daya insani tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91)$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang artinya variable sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable kualitas pelayanan, dan untuk hasil analisis koefisien determinasi R *Square* yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,734 yang menunjukkan bahwa variable sumber daya

insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen mampu menjelaskan variable kualitas pelayanan sebesar 74,3%, sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini berisi tentang uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

Bab II berisi tentang landasan teori. Pada bab ini teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yakni tentang sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Bab III berisi tentang metode penelitian, pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, dan teknik analisis data

Bab IV Laporan dan Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang bagian yang terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian dan hasil penelitian.

Bab V Penutup, bab ini berisi tentang mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan, dan saran-saran yang ditunjukkan untuk pihak-pihak terkait.