

## Analisis hubungan kepuasan pelanggan, nilai pelayanan dan kepuasan kerja pegawai di PT. Garuda Indonesia

Siregar, Parsaulian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80907&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan jasa angkutan penerbangan, PT.Garuda Indonesia tidak terlepas dari unsur Sumber Daya Manusianya, yang merupakan pilar utama organisasi. Tanpa sumber daya manusia yang andal, maka tujuan organisasi yaitu melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah serta memupuk keuntungan bagi perseroan, khususnya dengan menyelenggarakan angkutan penerbangan di bidang jasa pengangkutan udara, tidak akan terpenuhi.

<br />

Tujuan penelitian yang bersifat deskriptif ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan penjelasan yang akurat serta menjelaskan fenomena hubungan dan kontribusi antara variabel-variabel kepuasan pelanggan, nilai pelayanan dan kepuasan kerja pegawai. Selain itu penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi penerapan model Service Profit Chain (Heskett, et.al, 1997) di PT. Garuda Indonesia.

<br />

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 137 penumpang yang berangkat dari Bandara Soekarno-Hatta dengan berbagai tujuan baik domestik maupun internasional serta 137 karyawan yang terdiri dari frontliner, administrator dan yang bekerja di unit-unit bisnis strategic PT. Garuda Indonesia di Jakarta. Teknik pengambilan sampel karyawan dilakukan dengan cara acak tidak proporsional, sedangkan pengambilan sampel pelanggan dilakukan dengan cara tidak acak (non probability sampling).

<br />

Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan skala Likert dan analisisnya menggunakan teknik korelasi rank Spearman. Sedangkan untuk mengukur hubungan antar variabel digunakan teknik regresi sederhana. Pengukuran dan pengolahan datanya dilakukan dengan menggunakan alat bantu komputer SPSS versi 11.0.

<br />

Hasil penelitian pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan metode Servqual, secara umum menunjukkan nilai puas (82,38%). Nilai pelayanan, yang terdiri dari nilai bagi pelanggan dan nilai bagi pegawai berada pada posisi sesuai dengan skor (3,75) dan (3,47). Sementara itu skor hasil pengukuran tingkat kepuasan pegawai menunjukkan nilai netral (3,26), sedangkan tingkat implementasi model service profit chain menghasilkan skor nilai 4,68 (belum sepenuhnya diterapkan perusahaan).

<br />

Hasil hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel nilai pelanggan yang diteliti, menunjukkan adanya nilai yang positif namun kurang signifikan dengan koefisien korelasi (r)= 0.1560. Demikian juga hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dan variabel kepuasan kerja karyawan tampak positif namun sangat lemah, dengan r = 0.0003 Sedangkan hubungan variabel nilai bagi pekerja dengan variabel kepuasan kerja pegawai tampak positif dan cukup kuat dengan r = 0.6780.

<br />

Berdasarkan penelitian ini, maka untuk memperbaiki kinerja perusahaan kedepan, sebaiknya dibuat skala prioritas berdasarkan faktor-faktor yang paling dominan baik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan maupun kepuasan karyawannya dengan mempertimbangkan keseimbangan antara produksi dan kemampuan produksi perusahaan.

<br />

<hr><i>Analysisi of Relation Between Customer Satisfaction, Service Value and Employee Satisfaction at PT. Garuda Indonesia</i>As an organization that provides air transport services, PT. Garuda Indonesia is inseparable from the element of Human Resources, which is the main pillar of the organization. Without reliable human resources, the aim of the organization, which is to support and carry out the policy and program of Government and earn profits for the company, particularly by carrying out flight transportation in the air transport service industry, will not be reached.

<br />

The purpose of this descriptive research is to get a clear picture and accurate explanation of the relations and contribution between these variables: customer satisfaction, service value and employee satisfaction. In addition, this study is intended to identify the application of Service Profit Chain model (Heskett, et.al. 1997) at PT. Garuda Indonesia.

<br />

The samples in this research consist of 137 passengers departing from Soekamo-Hatta Airport for various destinations, domestic and international, and 137 employees consisting of front liners, administrators and those working at strategic business units of PT. Garuda Indonesia in Jakarta. Employee samples were taken at random and are not proportional while customer samples were not taken at random (non probability sampling).

<br />

The technique of data collecting made use of sealed questionnaires with the Likert scale and analysis made use of the rank Spearman correlation technique. To measure the relations between the variables the technique of simple regression was used. The measurement and processing of data were done with the help of an SPSS version 11.0 computer.

<br />

The result of measuring the degree of customer satisfaction by the Servqual method generally shows the value of satisfaction (82.38%). Service value which consists of value for customer and value for employee is at position that agrees with the score (3.75 and 3.47). Meanwhile the result of measuring the degree of employee satisfaction shows neutral value (3.26). For implementation of the Service Profit Chain model the score is 4.68 (it has not been implemented fully by the company).

<br />

The result of connection between customer satisfaction and customer value shows a positive but not significant value with the correlation coefficient (r) 0.1560. Likewise connection between customer satisfaction and employee satisfaction looks positive but very weak, with  $r = 0.0003$ . Connection between value for employee and employee satisfaction appears positive and strong enough, with  $r = 0.6780$ .

<br />

According to this study, improvement of company performance in the future should preferably be

accomplished through a scale priorities based on the most dominant factors that influence both customer satisfaction and employee satisfaction by taking into consideration the balance between production and the company's productive capacity.</i>