

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PURWA CARAKA MUSIK STUDIO PADANG

Qori Fadhillah Nurman¹⁾, Mery Trianita²⁾, dan Irda³⁾
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: qori2agustus@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id, irda@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan yaitu menciptakan seseorang yang berkualitas dan berkarakter sehingga memiliki pandangan yang luas kedepan untuk mencapai suatu cita-cita yang di harapkan serta mampu beradaptasi secara cepat dan tepat di dalam berbagai lingkungan. Di Indonesia khususnya di kota-kota besar, pendidikan non formal yang melaksanakan pendidikan musik semakin banyak jumlahnya dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya orang – orang yang berminat mempelajari musik. Adapun manfaat dari belajar musik adalah meningkatkan koordinasi tubuh, menumbuhkan kreativitas, membantu mengingat dan memperkenalkan dengan berbagai budaya. Banyak orang-orang mengikuti les musik untuk mengembangkan bakatnya. Salah satu sekolah musik adalah Purwacaraka Music Studio. Sekolah musik tersebut merupakan pelopor sekolah musik privat di Indonesia dan telah membuka cabang di seluruh Nusantara. Purwa caraka Music Studio yang ada di kota Padang.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan proses pelayanan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang.

Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak manajemen adalah kepuasan pelanggan atau konsumen agar dapat bertahan, dan memenangkan persaingan antara perusahaan yang sejenis. Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas dan loyal (Schnaars, 1991, dalam Tjiptono & Chandra, 2011) [1].

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009) [2]. Kepercayaan sebagai mempercayakan seseorang atau sesuatu untuk menjaga kepentingannya, kepercayaan disini bersandar pada seseorang atau sesuatu yang dipercayai mempunyai konsekuensi dalam hubungan diantara pemberi kepercayaan dan yang diberikan kepercayaan Kuntari (2003) [3]. Dan kualitas pelayanan dapat

diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2011) [4]. Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen (Lupiyoadi, 2010) [5].

METODE

Objek penelitian adalah Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang. Menjadi populasi dalam penelitian ini adalah siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang. Jumlah populasi dapat ditentukan dengan cara menggunakan rumus Slovin. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Pada penelitian ini pengukuran instrumen disusun berdasarkan kisi-kisi dalam bentuk skala Likert.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu uji validitas dan reabilitas, analisis deskriptif, R Square, Structural Model Assesment, dan uji hipotesis. Analisis data menggunakan bentuk program PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1, Hasil Uji Hipotesis

Arah	Original Sample	T Statistics	P Values
Kepercayaan -> Kepuasan Siswa	0,144	1,740	0,082
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Siswa	0,659	4,610	0,000
Proses Pelayanan -> Kepuasan Siswa	0,173	1,186	0,236

Hasil dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang

Nilai t-stasistik kepercayaan terhadap kepuasan siswa sebesar 1,740 dan P Values sebesar 0,082 . Nilai T Statistik kecil dari 1,96 dan P Values besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kepercayaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis pertama (H_1) penelitian ini menyatakan bahwa “kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa Purwa Caraka Musik Studio” ditolak. Artinya kepercayaan tidak menjadi pertimbangan bagi siswa untuk merasakan kepuasan. Semakin baik dan benar Purwa Caraka Musik Studio memberikan pembelajaran maka siswa semakin percaya bahwa banyak manfaat yang akan didapatkan.

Hasil ini di dukung penelitian terdahulu oleh Thalia Claudia Mawey dkk (2018) [6], yaitu analisis pengaruh kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang

Nilai t-stasistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebesar 4,610 dan P Values sebesar 0,000 . Nilai T Statistik besar dari 1,96 dan P Values kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis kedua (H_2) penelitian ini menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa Purwa Caraka Musik Studio” diterima. Artinya kualitas pelayanan menjadi pertimbangan bagi siswa untuk merasakan kepuasan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas siswa.

Hasil ini di dukung penelitian terdahulu oleh Panjaitan dan Yuliati (2016) [7], yaitu analisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa Purwa Caraka Musik Studio di Kota Padang

Nilai t-stasistik proses pelayanan terhadap kepuasan siswa sebesar 1,186 dan P Values sebesar 0,236. Nilai T Statistik kecil dari 1,96 dan P Values besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel proses pelayanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y). Oleh karena itu hipotesis ketiga (H_3) penelitian ini menyatakan bahwa “proses pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa

Purwa Caraka Musik Studio” ditolak. Artinya proses pelayanan tidak menjadi pertimbangan bagi siswa untuk merasakan kepuasan. Semakin baik Purwa Caraka Musik Studio menjelaskan langkah-langkah dan tahapan pembelajaran maka siswa semakin puas siswa memahami pembelajaran tersebut.

Hasil ini di dukung penelitian terdahulu oleh Soegoto (2010) [8], yaitu analisis pengaruh proses pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kepercayaan dan proses pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada Purwa Caraka Musik Studio. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa pada Purwa Caraka Musik Studio.

Disarankan kepada pihak Purwa Caraka Musik Studio memperhatikan kepercayaan dan proses pelayanan yang diterima oleh siswa. Dan diharapkan Purwa Caraka Musik Studio meningkatkan lagi pelayanan mereka agar siswa merasakan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- [2] Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- [3] Kuntari, L. 2003. *Trust and Mistrust*. England: John Willey and Sond Ltd, Wess Susses
- [4] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Lupiyoadi. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel dan Imelda W. J. Ogi. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo*. Jurnal EMBA Vol. 6 No. 3 Juli 2018, Hal : 1198-1207 ISSN : 2303-1174.
- [7] Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol. 11 No. 2.
- [8] Soegoto. 2010. *Bauran Pemasaran Jasa Pengaruh Terhadap, Kepuasan Konsumen PT. NUSA TONGKAINA WISATA TIRTA (NTWT)*

Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.