

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA PADA KUALITAS LAYANAN SOPIR DI PT USAHA JAYA GRESIK

Ivan Andrian Halim

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

*E-mail:* m31411103@john.petra.ac.id

**Abstrak**—Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja pada kualitas layanan PT Usaha Jaya Gresik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 sopir, dengan sensus sebagai teknik dalam pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data untuk penelitian ini diperoleh melalui angket. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan sopir pada PT Usaha Jaya Gresik, dengan kepuasan kerja merupakan variabel paling dominan.

**Kata Kunci**- Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Layanan.

### I. PENDAHULUAN

Pelanggaran yang dilakukan karyawan karena masalah disiplin kerja cukup tinggi. Pernyataan ini dibuktikan dengan adanya survei yang mengatakan bahwa 16% karyawan di Amerika terlambat datang ke tempat kerja pada tahun 2011 (Amarath, 2012, para. 2). Karyawan kini dituntut untuk mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya secara menyeluruh tanpa meninggalkan aturan yang berlaku (Doelhadi, 2001). Disiplin kerja merupakan masalah yang perlu diperhatikan sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi (NitiseMITO, 2006, p. 199). Selain itu, menegakkan rasa disiplin dalam bekerja akan membawa dampak positif bagi perusahaan, sebab dengan disiplin yang tinggi akan membuat karyawan bertanggung jawab atas semua aspek pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan sebuah media untuk mengukur atau mengevaluasi seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan yang dimiliki karyawan yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatannya (Kuswadi, 2004, p. 13; Robbins, 2002, p. 147; Simamora, 2006, p. 448). Beberapa ahli secara serentak berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu ungkapan emosional karyawan yang bersifat positif sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja (Luthans, 2008, p. 141). Menurut Suwatno dan Priansa (2011, p. 54) kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional karyawan yang bersifat positif sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

Disiplin kerja merupakan alat atau media yang digunakan perusahaan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar bersedia untuk menaati segala peraturan yang berlaku (Rivai, 2004, p. 444). Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksana-

an manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi (Mangkunegara, 2013, p. 129). Disiplin kerja adalah mengenai kesadaran dan kesediaan karyawan dalam menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2009, p. 190; Rivai, 2004, p. 444; Doelhadi, 2001), serta sanggup menjalankan dan menerima segala hukuman yang akan diberikan apabila terbukti melanggar peraturan yang telah ditetapkan (Sastrohadiwiryo, 2003, p. 291). Disiplin kerja juga didefinisikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi atau perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis (Anoraga, 2009, p. 48; Doelhadi, 2001; Sastrohadiwiryo, 2003, p. 291). Hasibuan (2009, p. 190) menambahkan bahwa disiplin kerja dapat mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja sebagai suatu sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang ditetapkan baik oleh pemerintah atau etik, norma, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu (Sinungan, 2003, p. 146). Menurut Moekijat (2000, p. 139) disiplin kerja adalah latihan dan pendidikan kesopanan dan kerohanian dan pengembangan tabiat.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi atau perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan menerima segala hukuman yang akan diberikan apabila terbukti melanggar peraturan.

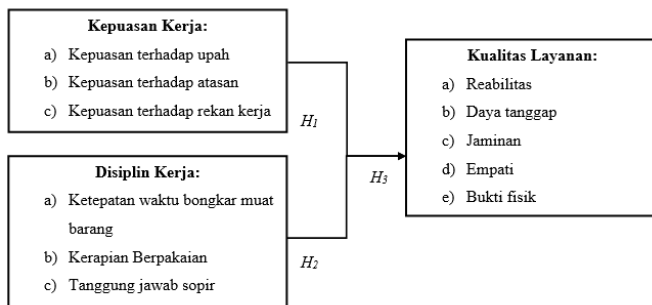
Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai cara membandingkan persepsi layanan yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima (Kotler & Armstrong, 2004, p. 329; James Fitzsimmons & Mona Fitzsimmons, 2004, p. 132). Penjelasan lebih rinci diungkapkan oleh Payne (1993, p. 275) yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan, serta keinginan dan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dilakukan secara konsisten dan sesuai prosedur. Tjiptono (2012, p. 78) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah keseluruhan ciri-ciri atau karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan dalam pemakaian suatu produk atau jasa. Supranto (2001, p. 228) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus berkembang. Berdasarkan definisi

dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan bentuk dari sebuah janji atau komitmen dari perusahaan untuk dapat memenuhi segala keinginan dan harapan para pelanggannya.

Penelitian ilmiah ini dilakukan di PT Usaha Jaya Gresik, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di PT Usaha Jaya, maka sopir truk dipilih menjadi subjek pada penelitian ilmiah ini. Mereka memiliki peranan yang sangatlah vital bagi kelangsungan hidup perusahaan ini. Berbagai macam permasalahan mengenai kepuasan kerja kerap terjadi di perusahaan ini, seperti besaran upah yang diberikan, keadilan atasan dalam membagikan pekerjaan pada setiap sopir, seringnya konflik yang terjadi antar sopir dan lain sebagainya. Selain itu, tingkat disiplin kerja yang rendah juga menjadi masalah yang serius bagi perusahaan. Para sopir sering lalai dalam menjalankan tugas. Beberapa contoh kelalaian yang dilakukan sopir seperti terlambat datang ke tempat kerja dan tidak menggunakan pakaian yang sopan ketika melakukan tugas. Secara tidak langsung, kedua hal tersebut berdampak langsung pada kualitas layanan para sopir sehingga tidak heran jika jumlah keluhan yang diterima perusahaan mengenai kualitas layanan para sopir meningkat.

Berdasarkan seluruh fenomena yang ada, penelitian ini ingin mencari apakah kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan di PT Usaha Jaya Gresik. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Pada Kualitas Layanan Sopir di PT Usaha Jaya Gresik.

## II. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena ingin menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) yaitu disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kualitas layanan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan angket. Ada dua bagian dalam angket untuk penelitian ini, yaitu identitas responden (usia, tingkat pendidikan, lama kerja dan status pernikahan), kepuasan kerja, disiplin kerja dan kualitas layanan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh sopir PT Usaha Jaya Gresik yang berjumlah 68 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sensus. Sensus adalah

teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009, p. 122). Alasannya untuk memperoleh hasil pengolahan data yang lebih akurat.

Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan dari *SPSS 20.0 for Windows*. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah secara teratur dengan menggunakan *mean* (rata-rata), yang diperoleh dengan cara menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok itu (Sugiyono, 2010).

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT Usaha Jaya Gresik adalah perusahaan jasa modern yang dikelola oleh orang-orang berkompentensi dan memiliki visi untuk menjadi perusahaan ritel terbaik pada setiap tempat yang dilayani. PT Usaha Jaya Gresik merupakan sebuah perusahaan keluarga yang didirikan oleh Bapak Riyanto Halim pada tahun 2002, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengambilan dan pengiriman barang yang beralamat di Jl. Krikilan km 27, Driyorejo, Gresik.

Berdasarkan motto yang sederhana tetapi bermakna yaitu “Kepuasan pelanggan adalah prioritas kami” dan konsep yang baik tentang jasa pengambilan dan pengiriman barang, saat ini PT Usaha Jaya telah menjadi sebuah perusahaan yang patut untuk diperhitungkan. Prestasi ini dapat dengan mudah dicapai karena PT Usaha Jaya Gresik secara konsisten melaksanakan misi yaitu memberikan jasa dengan kualitas terbaik (aman, cepat dan tepat waktu) serta memperhatikan kepuasan para pelanggan kami.

Visi dan misi PT Usaha Jaya Gresik berguna untuk kelangsungan jangka panjang perusahaan. Visi PT Usaha Jaya Gresik diwujudkan melalui upaya-upaya umum yang hendak dilakukan atau biasa disebut misi. Adapun visi dan misi PT Usaha Jaya Gresik adalah sebagai berikut:

Visi : Untuk menjadi perusahaan jasa terbaik di Jawa Timur

Misi :

- Memberikan jasa dengan kualitas terbaik (aman, cepat dan tepat waktu)
- Memperhatikan kebutuhan pelanggan setia kami

Responden pada penelitian ini adalah sopir PT Usaha Jaya Gresik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan langsung angket kepada responden. Penyebaran angket ini dimulai tanggal 13 Mei–31 Mei 2015. Jumlah angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 68 lembar. Seluruh responden dapat diperinci berdasarkan usia, tingkat pendidikan, status pernikahan dan lama kerja. Usia sopir yang bekerja di PT Usaha Jaya Gresik sebagian besar berada pada usia 31–40 tahun dengan persentase 38,1% (26 sopir). Sopir yang bekerja pada PT Usaha Jaya Gresik sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA atau sederajat dengan persentase sebesar 92,6% (63 sopir). Sopir PT Usaha Jaya Gresik memiliki lama kerja selama 1–3 tahun dengan persentase 69,1% (47 sopir). Sopir yang bekerja pada PT Usaha Jaya Gresik paling banyak memiliki status menikah dengan persentase sebesar 66,2% (45 sopir).

Hasil uji kesahihan untuk variabel kepuasan kerja, disiplin kerja, dan kualitas layanan menunjukkan bahwa nilai *sig.* pada semua pertanyaan memiliki nilai yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai *r hitung* pada semua pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30. Berdasarkan hasil pengolahan tersebut maka pernyataan untuk mengukur variabel kepuasan kerja dapat dinyatakan sah.

Hasil uji keterandalan pada variabel kepuasan kerja, disiplin kerja dan kualitas layanan menunjukkan nilai koefisien keterandalan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil pengolahan tersebut maka pernyataan untuk mengukur masing-masing variabel kepuasan kerja, disiplin kerja dan kualitas layanan dapat dinyatakan terandal.

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	Pertanyaan	Mean	Kategori
Kepuasan terhadap upah	1	3,87	Tinggi
	2	4,12	Tinggi
	3	3,79	Tinggi
	4	4,07	Tinggi
	5	4,03	Tinggi
Total Mean kepuasan terhadap upah		3,976	Tinggi
Kepuasan terhadap atasan	6	3,90	Tinggi
	7	4,00	Tinggi
	8	3,79	Tinggi
	9	4,01	Tinggi
	10	3,62	Sedang
Total Mean kepuasan terhadap atasan		3,87	Tinggi
Kepuasan terhadap rekan kerja	12	3,71	Tinggi
	13	3,85	Tinggi
	14	3,90	Tinggi
Total Mean kepuasan terhadap rekan kerja		3,82	Tinggi
Total Mean		3,90	Tinggi

Berdasarkan Tabel 1 menjelaskan bahwa jawaban dari pertanyaan mengenai variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) secara keseluruhan termasuk pada kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,90. Pertanyaan nomor dua memiliki *mean* paling tinggi diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 4,12. Hal ini mengindikasikan bahwa sopir merasa puas akan perhitungan upah yang dilakukan di PT Usaha Jaya Gresik. Pertanyaan nomor 10 memiliki *mean* paling rendah diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 3,62. Hal ini mengindikasikan bahwa sopir kurang puas dengan keadilan atasan dalam pembagian kewajiban yang diberikan pada setiap sopir. Dari keseluruhan *mean* variabel kepuasan kerja, dapat ditarik kesimpulan bahwa sopir PT Usaha Jaya Gresik memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Berdasarkan Tabel 2 menjelaskan bahwa jawaban dari pertanyaan mengenai variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) secara keseluruhan termasuk pada kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,072. Pertanyaan nomor tiga memiliki *mean* paling tinggi diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 4,35. Hal ini mengindikasikan bahwa sopir selalu berpakaian rapi ketika melaksanakan pekerjaannya. Pertanyaan nomor delapan memiliki *mean* paling rendah diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 3,71. Hal ini mengindikasikan bahwa sopir setuju untuk meminta ijin terlebih dahulu ketika tidak masuk bekerja karena hal tersebut merupakan aturan dari sebuah SOP (*Standart Operations Procedure*) dari PT Usaha Jaya Gresik. Dikaitkan dengan nilai kepuasan kerja dan disiplin kerja yang tinggi, mereka jarang ijin dalam bekerja. Dari keseluruhan

*mean* variabel disiplin kerja, dapat ditarik kesimpulan bahwa sopir PT Usaha Jaya Gresik memiliki disiplin kerja yang tinggi.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Disiplin Kerja

Indikator	Pertanyaan	Mean	Kategori
Ketepatan waktu bongkar muat barang	1	4,18	Tinggi
	2	3,75	Tinggi
Total <i>mean</i> ketepatan waktu bongkar muat barang		3,965	Tinggi
Kerapian berpakaian	3	4,35	Tinggi
Total <i>mean</i> kerapian berpakaian		4,35	Tinggi
Tanggung jawab sopir	4	3,81	Tinggi
	5	4,26	Tinggi
	6	3,97	Tinggi
	7	3,75	Tinggi
	8	3,71	Tinggi
Total <i>mean</i> tanggung jawab sopir		3,9	Tinggi
Total Mean		4,072	Tinggi

Tabel 3 menjelaskan bahwa jawaban dari pertanyaan mengenai variabel kualitas layanan ( $Y$ ) secara keseluruhan termasuk pada kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,89.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Pertanyaan	Mean	Kategori
Reabilitas	1	4,13	Baik
	2	3,41	Biasa
	3	3,85	Baik
Total <i>mean</i> Reabilitas		3,8	Baik
Daya Tanggap	4	4,01	Baik
Total <i>mean</i> daya tanggap		4,01	Baik
Jaminan	5	4,04	Baik
	6	3,85	Baik
Total <i>mean</i> jaminan		3,945	Baik
Empati	7	4,00	Baik
	8	3,88	Baik
	9	4,00	Baik
	10	3,88	Baik
	11	3,90	Baik
	12	3,97	Baik
	13	3,74	Baik
Total <i>mean</i> empati		3,87	Baik
Bukti Fisik	15	3,88	Baik
	16	4,12	Baik
Total <i>mean</i> bukti fisik		4	Baik
Total Mean		3,89	Baik

Indikator daya tanggap memiliki *mean* paling tinggi yaitu sebesar 4,01. Pertanyaan nomor satu memiliki *mean* paling tinggi diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 4,13. Hal ini mengindikasikan bahwa sopir mampu mengerjakan tugas sesuai dengan yang diberikan atasan. Pertanyaan nomor 14 memiliki *mean* paling rendah diantara pertanyaan lainnya dengan nilai *mean* sebesar 3,59. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku sopan yang diberikan sopir pada para pelanggan terdiri dari memberikan salam ketika mengambil dan mengiriskan barang, memahami permintaan pelanggan, selalu bersikap ramah dan bertutur kata baik kepada para pelanggan yang

ditunjukkan pada SOP (*Standart Operations Procedure*) perusahaan sehingga mereka diwajibkan untuk melakukan hal tersebut. *Standart* perilaku sopir dipengaruhi oleh pola berpikir mereka yang ditunjukkan dari pada variabel kualitas layanan terhadap usia. Dari keseluruhan *mean* dari variabel kualitas layanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa sopir PT Usaha Jaya Gresik memiliki kualitas layanan yang baik.

*Analisis Crosstab*

Sopir dengan kepuasan kerja yang tinggi paling banyak pada kelompok usia 31–40 menunjukkan bahwa individu akan semakin berambisi dan terorganisir ketika usia dewasa. Mereka akan semakin fokus untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sopir dengan pendidikan akhir SMA atau sederajat memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dari responden dengan tingkat pendidikan SMA atau sederajat bisa merasakan kepuasan dalam bekerja dari apa yang mereka kerjakan dibandingkan dengan sopir pada tingkat pendidikan yang lebih rendah dari SMA atau sederajat

Sopir dengan status sudah menikah memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Smither (1998, p. 236) menyatakan bahwa pegawai yang sudah menikah memiliki kepuasan kerja yang tinggi dibandingkan dengan pegawai yang memiliki status belum menikah. Hal ini juga terjadi pada sopir. Sopir yang sudah menikah mempunyai tanggung jawab terhadap keluarganya

Sopir dengan lama kerja 1–3 tahun memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Dari tabel tersebut juga didapatkan data bahwa terdapat satu orang sopir yang memiliki kepuasan kerja yang rendah yaitu sopir dengan lama kerja 1–3 tahun, 14 orang sopir dengan kepuasan kerja yang sedang dan 53 orang sopir dengan kepuasan kerja yang tinggi

Sopir dengan usia 31–40 tahun memiliki disiplin kerja yang tinggi. Orang dengan usia 31–40 tahun merupakan usia produktif untuk bekerja. Oleh karena itu, mereka lebih memiliki rasa disiplin yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukannya

Sopir dengan pendidikan akhir SMA atau sederajat memiliki disiplin kerja yang tinggi. Sopir dengan pendidikan akhir SMA atau sederajat memiliki pola berpikir yang lebih matang dibandingkan dengan sopir yang memiliki pendidikan akhir SD atau SMP/sederajat.

Sopir dengan status sudah menikah memiliki disiplin kerja yang tinggi. Hal ini juga karena sopir yang sudah menikah mempunyai tanggung jawab lebih terhadap keluarganya.

Sopir dengan lama kerja 1–3 tahun memiliki disiplin kerja yang tinggi. Sopir dengan lama bekerja 1–3 tahun merasa lebih tertantang dalam mengerjakan pekerjaannya. Sopir dengan lama kerja selama 1–3 tahun memiliki ketertarikan dalam pekerjaannya. Ketertarikan yang tinggi pada pekerjaan maka berdampak pada semakin tinggi disiplin kerja sopir

Sopir dengan usia 31–40 tahun memiliki kualitas layanan yang baik. Orang dengan usia 31–40 tahun merupakan usia produktif untuk bekerja. Oleh karena itu, mereka lebih memiliki rasa disiplin yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Disiplin kerja tinggi yang dimiliki akan berdampak pada meningkatnya kualitas layanan yang diberikan pada para pelanggan.

Sopir dengan pendidikan akhir SMA atau sederajat memiliki kualitas layanan yang baik. Sopir dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan semakin paham dengan pekerjaan

yang mereka lakukan.

Sopir dengan status sudah menikah memiliki kualitas layanan yang baik. Sopir yang sudah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih pada pekerjaannya. Dari tingginya tanggung jawab mereka terhadap keluarganya maka akan berdampak pada tingginya tanggung jawab mereka pada pekerjaannya. Tanggung tinggi terhadap pekerjaannya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sopir pada para pelanggan.

Sopir dengan lama kerja 1–3 tahun memiliki kualitas layanan yang baik. Sopir dengan lama bekerja 1–3 tahun merasa lebih tertantang dalam mengerjakan pekerjaannya. Sopir dengan lama kerja selama 1–3 tahun memiliki ketertarikan dalam pekerjaannya. Ketertarikan yang tinggi pada pekerjaan maka berdampak pada semakin tinggi disiplin kerja sopir. Tingginya disiplin kerja sopir akan berdampak pada meningkatnya kualitas layanan yang diberikan sopir pada para pelanggan.

*Analisis Regresi Linier Berganda*

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	b	Std. error
Constant	0,534	0,308
Skor total kepuasan kerja	0,512	0,173
Skor total disiplin kerja	0,349	0,163

$a = \text{konstanta} = 0,534$

Berdasarkan tabel 4, konstanta memiliki kontribusi yaitu sebesar 0,534 dalam mempengaruhi kualitas layanan (*Y*) yang diberikan sopir pada pelanggan.

$b_1 = \text{koefisien regresi untuk } X_1 = 0,512$

Berdasarkan tabel 4, kepuasan kerja ( $X_1$ ) memiliki kontribusi yaitu sebesar 0,512 dalam mempengaruhi kualitas layanan (*Y*) yang diberikan sopir pada pelanggan. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif kepuasan kerja ( $X_1$ ) pada kualitas layanan (*Y*) sopir pada PT Usaha Jaya Gresik. Hal ini juga ditunjang oleh hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan (Barlyanti & Imelda, 2008; Lisyanto & Setiaji, 2002).

$b_2 = \text{koefisien regresi untuk } X_2 = 0,349$

Berdasarkan tabel 4, disiplin kerja ( $X_2$ ) memiliki kontribusi yaitu sebesar 0,349 dalam mempengaruhi kualitas layanan (*Y*) yang diberikan sopir pada pelanggan. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif disiplin kerja ( $X_2$ ) pada kualitas layanan (*Y*) sopir pada PT Usaha Jaya Gresik. Hal ini juga ditunjang oleh hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara disiplin kerja dengan kualitas layanan (Lisyanto & Setiaji, 2002).

*Uji Asumsi Klasik*

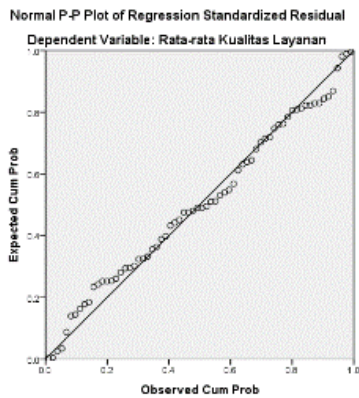
*One Sample Kolmogorov-Smirnov Z* nilai signifikan lebih besar sama dengan  $\alpha = 0,05$  dengan nilai sebesar 0,735.

Tabel 4. Uji *t*

Model	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,685
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,735

Gambar 1 dengan *normal probability* menunjukkan

titik-titik yang terkumpul di sekitar garis lurus yang melintang Uji Hipotesis



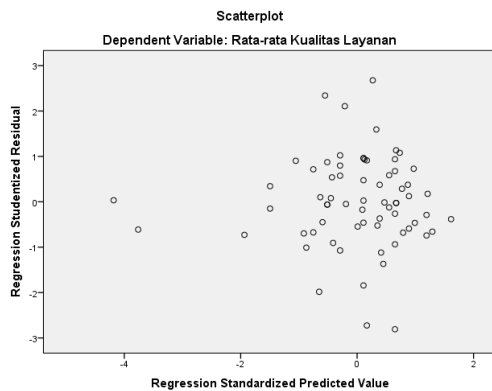
Gambar 2. Gambar Normal P-P Plot Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Skor total kepuasan kerja	0,204	4,906
Skor total disiplin kerja	0,204	4,906

Dari hasil perhitungan statistik Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan *VIF* dari variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja menunjukkan nilai yang sama yaitu sebesar 0,204 dan 4,906. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak ada gejala multikolinieritas sebab hasil *VIF* di bawah 10 dan nilai *tolerance* > 0.1.

Hasil analisis statistik dari grafik *scatterplot* di bawah terlihat bahwa tidak ada titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada *sumbu Y*. Hal ini menunjukkan terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas layanan berdasarkan variabel independen kepuasan kerja dan disiplin kerja.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Tabel 6. Uji *t*

Model	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
Constant	1,736	0,087
Skor total kepuasan kerja	2,963	0,004
Skor total disiplin kerja	2,140	0,036

Berdasarkan Tabel 6 hasil dari analisis uji *t*, diperoleh:

1. Nilai signifikansi kepuasan kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,004. Nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga menjelaskan bahwa variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan pada kualitas layanan ( $Y$ ).
2. Nilai signifikansi disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,036. Nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,036 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga menjelaskan bahwa variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan ( $Y$ ).

Tabel 4. Uji *F*

<i>F</i>	<i>Sig.</i>
60,545	0,000

Berdasarkan Tabel 4.25 menunjukkan bahwa nilai *F hitung* sebesar 60,545 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 di mana lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  dan  $H_a$  diterima, artinya adalah variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan disiplin kerja ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas layanan ( $Y$ ). Berdasarkan hasil dari hipotesis ini, semula yang diduga bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas layanan PT Usaha Jaya Gresik dapat terbukti kebenarannya.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab empat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a) Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas layanan sopir di PT Usaha Jaya Gresik. Dengan demikian  $H_1$  pada penelitian ini diterima. Tingginya tingkat kepuasan sopir dalam bekerja akan mendorong sopir untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan.
- b) Variabel disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas layanan sopir di PT Usaha Jaya Gresik. Dengan demikian  $H_2$  pada penelitian ini diterima. Tingginya tingkat disiplin kerja berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan sopir pada pelanggan.
- c) Variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan sopir di PT Usaha Jaya Gresik. Dengan demikian  $H_3$  pada penelitian ini diterima. Para sopir PT Usaha Jaya Gresik yang memiliki kepuasan kerja dan disiplin kerja akan memberikan layanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan dan secara otomatis akan membantu perusahaan dalam mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa hal yang dapat diajukan sebagai saran yakni sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang paling besar pada kualitas layanan yang diberikan oleh sopir kepada para pelanggan dari pada variabel disiplin kerja. Kepuasan terhadap rekan kerja merupakan indikator dengan *mean* paling rendah. Oleh karena itu PT Usaha Jaya harus berupaya keras dalam meningkatkan kepuasan kerja para sopir khususnya mengenai kepuasan terhadap

rekan kerja karena sopir merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sopir kepada para pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak pada sikap setia dan loyal pelanggan dalam menggunakan jasa PT Usaha Jaya Gresik dan selanjutnya keadaan tersebut akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

- b) Walaupun variabel disiplin kerja masih kurang dominan pengaruhnya dari variabel kepuasan kerja akan tetapi PT Usaha Jaya Gresik juga harus memperhatikan sikap disiplin kerja para sopirnya karena berdasarkan hasil penelitian, tanggung jawab sopir memiliki *mean* paling rendah. Tanggung jawab sopir pada barang yang mereka kirimkan akan sangat berpengaruh pada kepuasan yang didapatkan oleh setiap pelanggan yang menggunakan jasa PT Usaha Jaya. Oleh karena itu, perusahaan ini harus berupaya keras dalam meningkatkan disiplin kerja para sopir khususnya mengenai tanggung jawab sopir.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adams, S. (2014). *Forbes.com*: Most americans are unhappy at work. Retrieved from February 12, 2015. <http://www.forbes.com/sites/susanadams/2014/06/20/most-americans-are-unhappy-at-work/>.
- Agung, P. B. (2013). Hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan concierge pada hotel Sahid Jaya Solo. *Jurnal Talenta Psikologi*, 2(1), 6–17.
- Amarnath, N. (2012). *Indiatimes.com*: How tardiness at workplace can hamper growth. Retrieved from February 10, 2015. [http://articles.economictimes.indiatimes.com/2012-08-05/news/33036347\\_1\\_punctuality-tardiness-time-management](http://articles.economictimes.indiatimes.com/2012-08-05/news/33036347_1_punctuality-tardiness-time-management).
- Anoraga, P. (2009). *Psikologi dalam perusahaan*. Jakarta: Rineka Utama
- Ariani, D. W. (2003). *Manajemen kualitas pendidikan sisi kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Barlyanti, D. O. & Imelda, M. (2008). Pengaruh kepuasan kerja dan kepuasan organisasi terhadap kualitas jasa call center. *Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen*, 8(3), 225–244.
- Doelhadi, E. M. (2001). Kerja dalam dimensi tinjauan psikologis. *Jurnal Psikologi*, 3(1), 27–40.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20* (6th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2008). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* (3rd ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia* (7th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Heidjrachman & Husnan, S. (1994). *Manajemen personalia* (4th ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: Operation, strategy, information technology* (4th ed.). London: Irwin Professional Publisher.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing* (10th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.
- Kuswadi. (2004) *Cara mengukur kepuasan karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Limiaty, S. C. (2011). *Analisis pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan pada PT Inti Persada Karya Teknik*. Jakarta: Binus University.
- Lisyanto, T. & Setiaji, B. (2002). *Pengaruh motivasi, kepuasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus di lingkungan pegawai kantor PDAM kota Surakarta)*. Solo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior* (11th ed.). New York: Oxford University Press.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia* (11th ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2011). *Human resources management* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat, (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Munhurrun, P. T., Naido, P., Bhiwajee, S. D. L. (2010). Measuring service quality: Perceptions of employees. *Journal of Business Research*, 4(1), 47–58.
- Nitisemito, A. S. (2006). *Manajemen personalia* (4th ed.). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Payne, A. (1993). *The essence of service marketing*. Delhi: Prentice Hall Of India.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2002). *Essential of organizational behavior* (7th ed.). New York: Prentice Hall
- Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). *Manajemen tenaga kerja Indonesia* (2nd ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 40–47.
- Schmit, M. J. & Allscheid, S. P. (1995). Employee Attitudes and Customer Satisfaction: Making Theoretical and Empirical Connections. *Journal of Personnel Psychology*, 49(2), 853–882.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen sumber daya manusia* (3rd ed.). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinungan, M. (2003). *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2013). *Statistik parametric untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwatno, H. & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2005). *Service management: Mewujudkan layanan yang prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- West, K. (2012). *Nbrii.com*: Customer loyalty-what it is and why it's important. Retrieved from Februari 10, 2015. <https://www.nbrii.com/blog/customer-loyalty-what-it-is-and-why-its-important/>.
- Wibowo, H. & Kwantita, D. (2003). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Hotel Asia di Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.