

# Pengaruh kualitas Pelayanan Karyawan dan keamanan Transaksi Dokumen Terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Alfa Scorpii Rantauprapat

Elysa<sup>1\*</sup>, Sri Ayla<sup>2</sup>, Shopiah Anggraini Rambe<sup>3</sup>, Miftah Ar Razy<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Email: [elysaaku002@gmail.com](mailto:elysaaku002@gmail.com), [aylasiregar92@email.com](mailto:aylasiregar92@email.com), [anggrainishopiah@email.com](mailto:anggrainishopiah@email.com), [miftaharrazy705@email.com](mailto:miftaharrazy705@email.com)

## Abstrak

Kepuasan Pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi pesaing yang semakin kompetitif. Strategi didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan Karyawan yang memuaskan pelanggan secara terus-menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang atau jasa, hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mencari penyedia barang dan jasa dari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhan. Dalam penelitian ini mempunyai variabel bebas Kualitas Pelayanan Karyawan (X1), Keamanan Transaksi Dokumen (X2), dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang membeli sepeda Motor di PT. Alfa Scorpii Rantauprapat selama masa penelitian berlangsung dengan jumlah sampel Seratus sembilan responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, jenis data yang digunakan Asosiatif Kuantitatif dan sumber data yang diambil adalah data primer. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Karyawan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y), Keamanan Transaksi Dokumen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan Kualitas Pelayanan Karyawan (X1), Keamanan Transaksi Dokumen (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan ditunjukkan oleh uji  $f$  diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar  $50,540 > F$  tabel sebesar  $3,308$  dengan diperoleh nilai signifikan ( $sig$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa X1, X2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y. Serta dengan berdasarkan hasil uji  $t$  yaitu hipotesis 1 dan hipotesis 2 pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Karyawan dan Keamanan Transaksi Dokumen terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti dan diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Karyawan (X1), Keamanan Transaksi Dokumen (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)

## Abstract

*Customer satisfaction is an important factor for the success of a company in facing increasingly competitive competitors. The strategy is based on management's commitment to improve the quality of service Employees who satisfy customers are continuously carried out by companies, whether producing goods or services, this is done due to the fact that customers who are dissatisfied with the goods and services they consume will look for providers of goods and services from other companies that are able to satisfy needs. In this study has independent variables of Employee Service Quality (X1), Document Transaction Security (X2), with the dependent variable namely Customer Satisfaction (Y). The population in this study is customers who buy motorcycles at PT. Alfa Scorpii Rantauprapat during the study period took place with a sample of one hundred and nine respondents. Sampling technique using the Slovin formula, the type of data used Quantitative Associative and the source of the data taken is primary data. Data collection using questionnaires, while the data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of Employee Service Quality (X1) had a positive and significant effect on Customer satisfaction (Y), Document Transaction Security (X2) had a positive and significant effect on customer satisfaction (Y), and Employee Service Quality (X1), Document Transaction Security (X2) simultaneously affect customer satisfaction (Y). By showing by the  $f$  test obtained a calculated  $F$  value of  $50.540 > F$  table of  $3.308$  with a significant value ( $sig$ ) of  $0.000 < 0.05$ , it can be concluded that X1, X2 simultaneously have a significant effect on Y. And based on the results of the  $t$  test, namely hypothesis 1 and hypothesis 2 in this study, namely Employee Service Quality and Quality of Employee Service and Security of Document Transactions to Customer Satisfaction is proven and accepted.*

**Keywords:** Employee Service Quality (X1), Document Transaction Security (X2), and Consumer Satisfaction (Y)

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen. Perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Pemenuhan

kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui perilaku konsumen dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan konsumen yaitu nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

PT. Alfa Scorpii atau disebut Alfa Scorpii dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai main dealer sepeda motor brand YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera bagian utara (untuk saat ini telah memasuki 4 provinsi, yakni: Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdiri tahun 2008 dengan jumlah karyawan 20 orang termasuk karyawan marketing.

Salah satu faktor yang mempengaruhinya kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2013) adalah kualitas pelayanan. Bidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan konsumen) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Menurut Marsal dan Salomon, (2015) Lembaga Keuangan ini seiring dengan waktu dan kebutuhan akan ketersediaan investasi untuk modal dalam pembangunan dan transaksi ekonomi dimasyarakat mengakibatkan pertumbuhan Lembaga-Lembaga Keuangan yang sangat pesat.

Secara umum yang dimaksud dengan Lembaga Keuangan menurut Undang-Undang No.14/1967 Pasal 1 adalah, semua badan yang melalui kegiatan keuangannya dibidang keuangan, menaruh uang dari dan menyalurkannya kedalam masyarakat. Lembaga Keuangan bank atau bank merupakan Lembaga Keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, di samping menyalurkan dana atau memberipinjaman (kredit) juga usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Produk atau jasa dapat disebut berkualitas apabila produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen, bukan saja satu kali tetapi berulang kali memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi *reliability* (kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna (customer), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan).

Semakin bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha di bidangnya khususnya Jasa Pembiayaan pada PT. Alfa Scorpii untuk ikut bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen salah satunya kualitas pelayanan di PT. Alfa Scorpii itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Permasalahan yang sering timbul dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor bahwa pelaku usaha sepeda motor cenderung mempersulit konsumennya dalam memenuhi klaim garansi sepeda motor Yamaha, mulai saat konsumen mengajukan klaim garansi sampai dengan saat pemenuhan klaim garansi yang dijanjikan, faktor lainnya yang menjadi kendala adalah saat klaim itu diterima suku cadang yang di butuhkan tidak tersedia pada dealernya dan sebagai alternatif pelaku usaha menggunakan suku cadang lain yang menurut konsumen suku cadang pengganti tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang di janjikan.

Hubungan Variabel Kualitas pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan menurut (Kotler dan Keller, 2007) Menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan kepuasan konsumen akan membentuk minat membeli atau menggunakan kembali suatu produk tersebut. Artinya semakin baik bentuk pelayanan yang diberikan dan didukung oleh tingkat kepuasan yang tinggi tentunya akan membentuk loyalitas pada konsumen.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh (Desrika 2013) menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut maka terdapat keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka secara langsung pelanggan merasa puas dengan apa yang

telah diterima. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan memiliki sikap yang positif, sehingga pelanggan akan puas.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikannya dengan harapannya (Kotler, 2014). Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika nasabah tidak puas tentunya nasabah tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada nasabah lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Widodo dalam (Wedarini, 2012) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

PT. Alfa Scorpii sebagai perusahaan pembiayaan kredit kendaraan bermotor terbesar yang ada di Indonesia merupakan salah satu anak perusahaan PT. Alfa Scorpii Medan yang selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Dengan memberikan kemudahan prosedur dapat memperoleh Kualitas produk terbaru dan kebutuhan manusia yang lainnya akan motor, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan pembelian dengan cara dicicil.

Semakin bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa leasing saat ini mendorong perusahaan dibidang jasa pembiayaan motor, dalam hal ini adalah PT. Alfa Scorpii ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, PT. Alfa Scorpiidituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. PT. Alfa Scorpiiperlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada konsumen, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Scorpii.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Keamanan Transaksi Dokumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfa Scorpii Rantauprapat”**.

## 2. PEMBAHASAN

### 2.1 Gambaran Perusahaan

#### Sejarah PT. Alfa Scorpii

Alfa Scorpii telah berkecimbung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 35 tahun sebagai Main Dealer sepeda motor Merk Yamaha di 4 (empat) Provinsi, yakni NAD, Sumatera Utara, Riau Daratan, dan Riau Kepulauan. Kesuksesan tentunya tidak datang begitu saja. Dengan pasukan inti tidak lebih dari 25 orang pada tahun pertama, Alfa Scorpiikemudian mengolah intuisi dan visi dengan perjuangan dan aksi.

Tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1987, Alfa Scorpii mulai beroperasi dengan kantor di jalan HM. Yamin Medan. Alfa Scorpii mengukuhkan tekad untuk mengharumkan nama besar YAMAHA yang sempat absen 10 (sepuluh) tahun dari dunia otomotif Indonesia. Lima tahun bukan jangka waktu yang pendek untuk mendirikan fondasi perusahaan ini. Bagaikan filosofi tumbuhan bambu, Alfa Scorpii membangun akar-akar kuat dengan membangun system manajemen yang kokoh. Fleksibel namun kuat seperti batang-batang bambu yang elastis namun tidak mudah patah.

Seiring perkembangan waktu dari tahun ke tahun, saat ini Main Dealer PT. Alfa Scorpii berkantor pusat di jalan H. Adam Malik no 34, Medan, terus bergerak maju dan berkembang dengan dukungan lebih dari 1.500 orang karyawan serta 44 cabang Main Dialer Shop yang tersebar diseluruh wilayah kerja PT. Alfa Scorpii.

### 2.2 Hasil Deskriptif

**Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	86	78,9	78,9	<b>78,9</b>
	Perempuan	23	21,1	21,1	<b>100,0</b>
	Total	109	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa Responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 68 orang atau sebesar 73,1% dan laki-laki berjumlah 25 orang atau sebesar 26,9%.

**Tabel 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

		<b>USIA</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	19	17,4	17,4	<b>17,4</b>
	26-35 tahun	25	22,9	22,9	<b>40,4</b>
	36-45 tahun	46	42,2	42,2	<b>82,6</b>
	>45 tahun	19	17,4	17,4	<b>100,0</b>
	Total	109	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia 18-25 tahun sebanyak 19 orang atau 17,4%, responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 25 orang 22,9%, responden berusia 36-45 tahun sebanyak 46 orang atau 42,2% sedangkan responden berusia > 45 tahun sebanyak 19 orang atau 17,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan di PT. Alfa Scorpii paling banyak berusia 35-45 tahun.

**Tabel 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	11,0	11,0	11,0
	SMP/MTS	23	21,1	21,1	32,1
	SMA/SMK	39	35,8	35,8	67,9
	D3/S1/S2	35	32,1	32,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa mayoritas status Pendidikan responden pada SD sebanyak 12 responden atau sekitar 11,0%, SMP/MTS sebanyak 23 responden atau sekitar 21,1%, SMA/SMK sebanyak 49 responden atau sekitar 35,8% dan status Pendidikan D3/S1/S2 sebanyak 35 responden atau sekitar 32,1%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan PT. Alfa Scorpii memiliki status Pendidikan paling tinggi yaitu setara dengan SMA/SMK.

**Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		<b>PEKERJAAN</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	14,7	14,7	<b>14,7</b>
	KARYAWAN	28	25,7	25,7	<b>40,4</b>
	WIRASWASTA	29	26,6	26,6	<b>67,0</b>
	LAINNYA	36	33,0	33,0	<b>100,0</b>
	Total	109	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan PNS sebanyak 16 orang atau 14,7%, pekerjaan sebagai Karyawan sebanyak 28 orang atau 25,7%, sebagai Wiraswasta sebanyak 29 orang 26,6%, responden dengan profesi pekerjaan lainnya sebanyak 36 orang atau 33,0%. Hal ini

memungkinkan profesi lainnya yaitu seperti ibu rumah tangga ataupun profesi lain yang tidak diuraikan dalam kuesioner penelitian.

### 2.3 Uji Validitas X1

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas X1**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	25,17	4,991	,335	,613
X1.2	25,15	5,145	,289	,625
X1.3	25,05	5,026	,349	,609
X1.4	24,97	5,194	,353	,609
X1.5	25,17	4,991	,335	,613
X1.6	25,15	5,145	,289	,625
X1.7	25,06	4,960	,375	,602
X1.8	24,99	5,083	,376	,603

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 26 (2024)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai total *correlations* masing-masing item pernyataan memiliki angka yang lebih dari r tabel yaitu 0,1882. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan item adalah valid.

### 2.4 Uji Validitas X2

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas X2**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	26,10	3,573	,381	,658
X2.2	26,16	3,318	,446	,642
X2.3	26,20	3,811	,203	,698
X2.4	26,12	3,495	,448	,644
X2.5	26,11	3,562	,381	,658
X2.6	26,14	3,638	,291	,679
X2.7	26,16	3,318	,446	,642
X2.8	26,12	3,495	,448	,644

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 26 (2024)

### 2.5 Uji Validitas Y

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Y**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	26,72	2,576	,269	,636
Y2	26,71	2,543	,348	,617
Y3	26,82	2,151	,454	,583
Y4	26,72	2,613	,270	,635
Y5	26,72	2,576	,269	,636
Y6	26,71	2,561	,330	,621
Y7	26,82	2,151	,454	,583
Y8	26,72	2,535	,328	,621

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 26 (2024)

## 2.6 Reabilitas

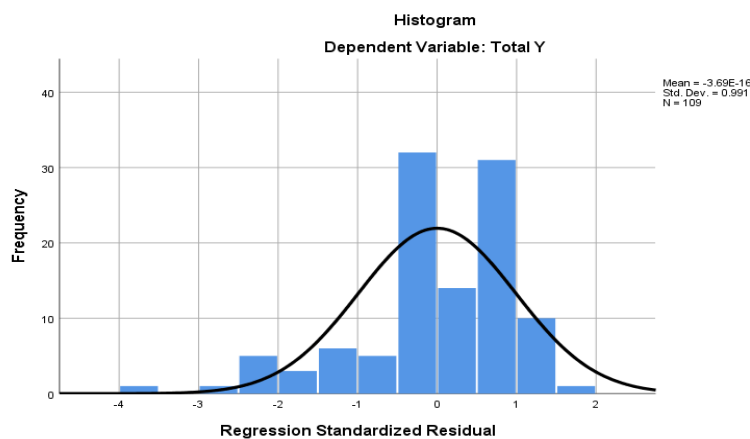
**Tabel 6 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpa	N off Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan Karyawan (X1)	0,644	8	Reliabel
, Keamanan Transaksi Dokumen (X2)	0,688	8	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,649	8	Reliabel

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

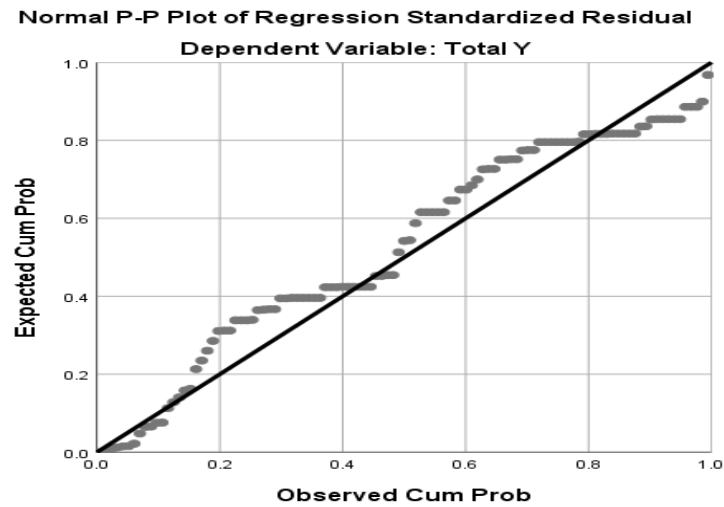
## 2.7 Hasil Uji Normalitas

### a. Uji Histogram



**Gambar 1 Uji Histogram**

**b. Uji Normalitas Pendekatan Grafik Normal Probability Plot**



Gambar 2. Probability Plot

**Tabel 7 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		109
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,69431531
Most Extreme Differences	Absolute	,117
	Positive	,098
	Negative	-,117
Test Statistic		,117
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		,095
Point Probability		,000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. adalah 0,095 sehingga sig lebih besar dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorv-Smironov*.

**2.8 Uji Multikolinieritas**

**Tabel 8 Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30,791	3,135		9,821	,000		

	TOTAL X1	,128	,066	,184	1,945	,054	,993	1,007
	TOTAL X2	-,131	,079	-,157	-1,661	,100	,993	1,007

a. Dependent Variable: TOTAL

Sumber data: Hasil *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,993	1,007
Keamanan Transaksi Dokumen	0,993	1,007

Berdasarkan tabel penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa nilai besarnya variance inflasi faktor (VIF):  $1,014 < 10$  menjadi regresi bebas multikolinearitas. Sedangkan nilai toleransi  $0,993 > 0,1$ . Menjadi tolak ukur model regresi maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

## 2.9 Uji Heteroskedasitas

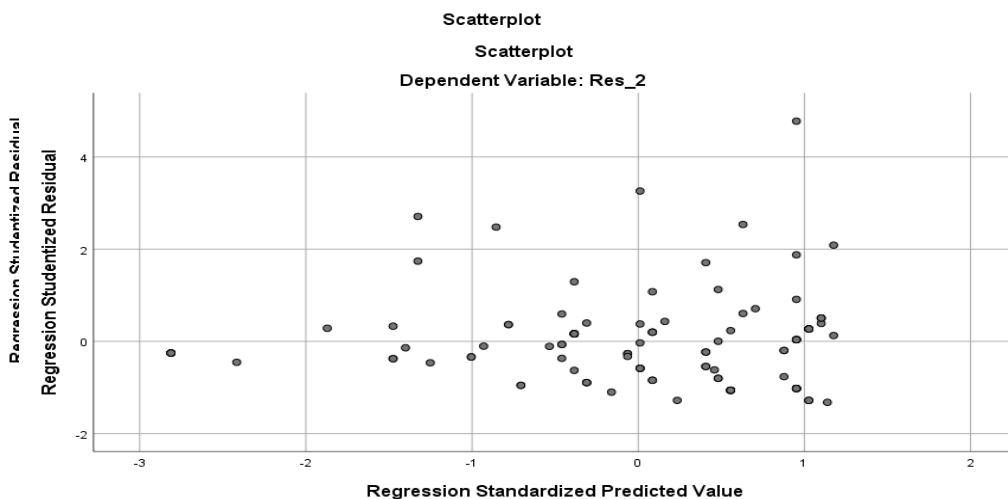
**Tabel 9 Uji Heteroskedasitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,279	1,919		-,667	,506
	TOTAL X1	-,007	,040	-,018	-,185	,853
	TOTAL X2	,094	,048	,187	1,956	,053

a. Dependent Variable: Res\_2

Sumber data: Hasil *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

Hasil yang ditampilkan dalam tabel diatas menunjukkan bahwa sig. variabel X1 sebesar 0,853 dan X2 sebesar 0,053 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga tidak signifikan berarti model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas



Gambar 3 Uji Heteroskedasitas

## 2.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34,688	1,205		28,782	,000

	TOTAL_X1	,120	,027	,315	4,514	,000
	X2	-,253	,029	-,600	-8,615	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasl *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

## 2.11 Uji T

**Tabel 11 Hasil Uji T (persial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34,688	1,205		28,782	,000
	TOTAL_X1	,120	,027	,315	4,514	,000
	X2	-,253	,029	-,600	-8,615	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasl *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji t diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh nilai uji t hitung sebesar  $4,514 > t$  tabel 1,98238. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 pada penelitian ini yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti atau diterima.

Hasil ini juga diketahui bahwa diperoleh nilai signifikansi pada variabel Keamanan Transaksi Dokumen sebesar  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh nilai uji t hitung sebesar  $-8,615 < t$  tabel 1,98238. Hasil ini juga menunjukkan bahwa hipotesis H2 pada penelitian ini yaitu keamanan transaksi dokumen berpengaruh negatif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti atau diterima.

## 2.12 Uji F (Simultan)

**Tabel 12 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,999	2	24,000	50,540	,000 <sup>b</sup>
	Residual	50,336	106	,475		
	Total	98,335	108			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, TOTAL\_X1

Sumber: Hasl *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel *output* hasil uji F (Anova) di atas diketahui bahwa diperoleh nilai F hitung sebesar  $50,540 > F$  tabel 3,308 dengan diperoleh nilai signifikansi (Sig) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X1) dan keamanan transaksi dokumen (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

## 2.13 Koefisien Determinasi (R Square)

**Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699 <sup>a</sup>	,488	,478	,68911

a. Predictors: (Constant), X2, TOTAL\_X1

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,478. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Variabel X1 dan X2 mempengaruhi variabel Y besarnya variasi variabel independent dalam mempengaruhi model persamaan regresi adalah sebesar 48,8% dan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi dalam penelitian ini.

### 3. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Scorpii Rantauprapat. Hasil ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang diperoleh nilai uji t hitung sebesar  $4,514 > t$  tabel  $1,98238$  signifikansi pada variabel Keamanan Transaksi Dokumen sebesar  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya Kualitas Pelayanan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan secara keseluruhan tanggapan responden terhadap indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Karyawan dengan pernyataan tentang indikator Kualitas Pelayanan Karyawan kebebasan tergolong tinggi dengan persentase sebanyak 71.6 % responden mengatakan Sangat Setuju.
- b. Keamanan Transaksi Dokumen berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Scorpii Rantauprapat. Hasil ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang diperoleh nilai signifikansi pada variabel Keamanan Transaksi Dokumen sebesar  $0,000 < 0,05$  dan diperoleh nilai uji t hitung sebesar  $-8,615 < t$  tabel  $1,98238$ . Hal ini disimpulkan dengan secara keseluruhan tanggapan responden terhadap indikator dari variabel Keamanan Transaksi Dokumen dengan pernyataan tentang indikator Keamanan Transaksi Dokumen kebebasan tergolong tinggi dengan persentase sebanyak 78,0 % responden mengatakan Sangat Setuju. Hasil ini juga menunjukkan bahwa hipotesis H2 pada penelitian ini yaitu keamanan transaksi dokumen berpengaruh negatif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti atau diterima.
- c. Kualitas Pelayanan Karyawan dan Keamanan Transaksi Dokumen berpengaruh secara simultan pada PT. Alfa Scorpii Rantauprapat. Hasil ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang diperoleh hasil uji F (Anova) di atas diketahui bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $50,540 > F_{tabel}$   $3,308$  dengan diperoleh nilai signifikansi (Sig) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X1) dan keamanan transaksi dokumen (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### DAFTAR PUSTAKA

- (Chotimah, C., Sulisty, S., & Mustikowati, R. I. (2016). Analisis Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Sebagai Alat Ukur Kinerja Manajerial Pada KSU Dhanadyaksa Jatim Tahun 2012-2014. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1).
- Fathony, A. A., Iqbal, M., & Sopian, A. (2019). Pengaruh alokasi dana desa terhadap pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Langonsari Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. *AKURAT| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 10(3), 41-57.
- Kaban, A. (2017). *Analisis Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (Studi Pada Perusahaan Pembiayaan)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Lutfi, A. M., & Sunardi, N. (2019). Pengaruh Current Ratio (Cr), Return On Equity (Roe), Dan Sales Growth Terhadap Harga Saham Yang Berdampak Pada Kinerja Keuangan Perusahaan (Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal SEKURITAS (Saham, Ekonomi, Keuangan Dan Investasi)*, 2(3), 83.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Maulidi, A. (2016). Pengertian data primer dan data sekunder. *online*, (<http://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder.html>, diakses 6 maret 2017).
- Murdfin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Celebes Equilibrium Journal*, 1(2), 23-33.

- Napitupulu, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Normasari, S., Kumadji, S., & Umami, R. (2013). *Sistem Akuntansi Penjualan Pada PT. Alfa Scorpii Air Tiris* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1)
- Siregar, R. A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASANKONSUMEN ASTRA CREDIT COMPANIES CABANG MEDAN. *Jurnal Bisnis Corporate*, 3(2).
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Sidauruk, j. (2023). Pengaruh keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna brimo dikota medan.
- Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). Populasi Dan Sampel. *Pengantar Statistika*, 1, 33.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Widiyaningrum, Y. (2021). Penanganan Nasabah Menunggak Kartu Kredit Kolektibilitas Lima Di PT. Muara Toba Persada Bandung. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 1(1), 11-23.
- Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 87-110.