

Kode/ Nama Rumpun Ilmu : / S1 Kewirausahaan

LAPORAN PENELITIAN DOSEN



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SICEPAT BANGKINANG

TIM PENGUSUL

KETUA : EFTI NOVITA SARTI, S.Pd., M.M
ANGGOTA : SYAFRIADE ZULMI, SE., M.M

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAHLAWAN TUANKU TAMBUSAI
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang

Peneliti/ Pelaksana

- a. Nama Lengkap : Efti Novita Sari, S.Pd., M.M
- b. NIDN : 1009119201
- c. Perguruan Tinggi : Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
- d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- e. Program Studi : S1 Kewirausahaan
- f. No. Hp : 0822 833 833 99
- g. Alamat Email : efti@universitaspahlawan.ac.id

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Syafriade Zulmi, SE., M.Si
 - b. NIDN :
 - c. Program Studi : S1 Kewirausahaan
- Biaya Keseluruhan : Rp 6.000.000

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Bangkinang, 10 Agustus 2022
Peneliti

(Dr. Samsurijal HS, SP., M.M)
NIP-TT 003.112.6490

(Efti Novita Sari, S.Pd., M.M)
NIP-TT 101.029.018

Menyetujui,
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
Ketua,

(Dr. Musnar Indra Daulay, M.Pd)
NIP-TT.096.542.108

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Penelitian Dosen dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang”. Penulisan usulan proposal penelitian ini merupakan tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian dosen. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan arahan selama penyusunan laporan penelitian ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan proposal ini. Pada kesempatan ini perkenankan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
2. Bapak Dr. Samsurijal HS, SP., M.M selaku Dekan FEB
3. Bapak Dr. Musnar Indra Daulay, M.Pd selaku Ketua Lembaga Penelitian

Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proposal Penelitian Dosen ini masih belum sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Akhir kata saya berharap Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan usulan proposal penelitian dosen ini.

Bangkinang, 10 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SKEMA	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. LANDASAN TEORI	4
1. Kualitas Layanan.....	5
2. Kepuasan Konsumen.....	5
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Hipotesa.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi.....	19
B. Variable Penelitian.....	19
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
D. Teknik Pengambilan Sample	20
E. Definisi Operasional	22
F. Analisis Data.....	22
BAB IV BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN	
A. Biaya Penelitian	25
B. Waktu Penelitian.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Jadwal Penelitian	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.1 Biaya Penelitian.....	25
Tabel 4.2 Waktu Penelitian.....	25

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1 Kerangka Teori.....	18
Skema 2.2 Kerangka Konsep.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang. Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu dapat mengakibatkan laba perusahaan menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Sicepat Bangkinang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Sicepat Bangkinang.

2. Tujuan Khusus

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Sicepat cabang Bangkinang sebagai bahan masukan dalam menerapkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini semoga menjadi bahan pemikiran dalam membangun sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Cabang Bangkinang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kotler dalam bukunya Alma (2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono (2009) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu :

- a. Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa
- c. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani

pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

- d. Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
- e. Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

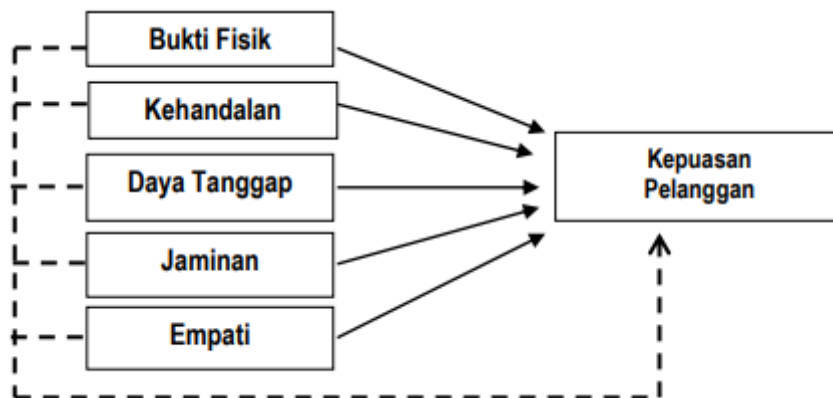
2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama (Umar, 2010). Kotler dan Keller (2009:138) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah reaksi pasca-pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) adalah:

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis

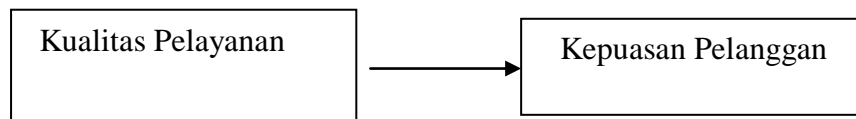
B. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah suatu model yang menerangkan bagaimana menghubungkan suatu teori diketahui dalam suatu masalah tertentu untuk menjelaskan suatu masalah tertentu untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang diobservasi. Adapun kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel yang akan diamati melalui penelitian yang dilakukan. Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.1, hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006) pengertian populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Sicepat Bangkinang pada tahun 2022 yang berjumlah 100 responden.

B. Variabel penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Bencana Kebakaran.

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kesiapsiagaan Keluarga

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di kota Bangkinang

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Desember 2021

D. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan peneliti pada responden untuk diberikan jawaban. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan identitas responden serta pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah tersedia. Penyusunan butir-butir pernyataan, kemudian dilanjutkan dengan penetapan skala pengukurannya. Instrumen setiap variabel berbentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan

jawaban yaitu : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor nilai 5,4,3,2, dan 1.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan langsung kepada responden atau dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dengan Sicepat Bangkinang guna mendapatkan data-data yang diperlukan.

3) Observasi

Pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis di tempat penelitian yaitu di Sicepat Bangkinang.

E. Etika penelitian

Masalah etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian ini berhubungan langsung dengan manusia maka etika penelitian harus diperhatikan masalah etika yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

1. *Informed Consent* (Persetujuan)

Informed consent merupakan lembar persetujuan yang diberikan peneliti kepada responden. Pada penelitian ini informed consent diberikan secara verbal dimana peneliti memberikan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilakukan dan meminta persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian. Responden mempunyai hak untuk menyetujui atau bersedia menjadi responden dan mempunyai hak untuk menolak menjadi responden. Setelah responden menyetujui untuk menjadi responden, lembar persetujuan atau informed consent tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan.

2. *Anonimity* (Tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan identitas objek peneliti tidak akan mencantumkan identitas objek pada lembar pengumpulan data, cukup memberikan nomor kode pada masing-masing lembar tersebut.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi yang diberikan objek dijamin oleh peneliti disajikan atau dilaporkan sebagai hasil riset (Hidayat, 2012).

G. Alat pengumpulan data

Istrumen adalah suatu alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner yaitu suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai masalah dengan menyediakan daftar pertanyaan yang sudah tersusun baik kepada objek (Budiman dan Riyanto, 2013). Kuesioner Pengetahuan berisikan 20 pertanyaan dibuat *multiple choice* untuk dengan skor penilaian 1 jika jawaban benar dan 0 jika jawaban salah.

F. Prosedur Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan kegiatan yang dilakukan dalam pembuatan laporan hasil penelitian, pengolahan data yang berfungsi agar laporan dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan, kemudian ditarik kesimpulan sehingga menggambarkan hasil penelitian (Suryanto, 2005). Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. *Editing*

Setelah instrument penelitian (kuesioner) dikembalikan responden, maka setiap instrument akan diperiksa apakah sudah terisi dengan benar dan semua item sudah dijawab oleh responden.

2. *Coding*

Data yang telah terkumpul diklarifikasi dan diberi kode untuk masing-masing kelas dalam kategori yang sama.

3. *Entri data / Processing*

Memasukkan data yang telah terkumpul kedalam komputer untuk dianalisa dengan menggunakan komputer.

4. *Cleaning*

Memeriksa kembali data yang telah dimasukkan ke dalam computer untuk memastikan bahwa data tersebut telah bersih dari kesalahan.

5. *Tabulating*

Memasukkan data kedalam tabel berdasarkan variabel dan kategori penelitian agar mudah dibaca.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Definisi operasional ini sangat penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data (variabel) itu konsisten antara sumber data (responden) yang satu dengan responden yang lain (Notoatmodjo, 2012).

H. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan komputerisasi berupa Analisis Univariat dan Analisis Bivariat serta interpretasi data dalam bentuk tabel distribusi rekuensi.

1. Analisis Univariat

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel penelitian.

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

f = *frekuensi*

P = *presentasi*

N = jumlah seluruh *observasi*

2. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan uji *Chi-Square*, tingkat kepercayaan 95%. Hasil analisis yang dinyatakan ada hubungan yang bermakna dengan cara membandingkan nilai (*P value*) dengan nilai alpha ($\alpha < 0,05$), dengan kriteria :

- a. Jika nilai $P \leq \alpha$ (0,05) maka keputusannya H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara variabel independent dengan dependen
- b. Jika nilai $P > \alpha$ (0,05) maka keputusannya H_0 diterima, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel independent dengan dependen.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Januari sampai dengan 28 Agustus 2021. Pengambilan data dilakukan di PT Johan Sentosa dengan menyebarkan kuesioner kepada pekerja bagian produksi sebanyak 59 responden. Data yang diambil pada penelitian ini meliputi karakteristik (umur, pendidikan terakhir, berat badan, tinggi badan, dan lama waktu bekerja seorang pekerja), variabel independen (faktor kebisingan dan variabel dependen (kelelahan kerja pada pekerja).

A. Identitas Responden

Adapun hasil analisisnya terhadap data bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah wanita dengan jumlah 59 orang (59%) dan sisanya adalah pria dengan jumlah 41 orang (41%). Sebagian besar responden dengan jumlah 43 orang (43%) berumur 21 – 25 tahun dan sisanya 30 orang (30%) berumur 26 – 30 tahun, 17 orang (17%) berumur 15 – 20 tahun dan 10 orang (10%) berumur \geq 31 tahun. Sebagian besar pekerjaan tingkat pendidikan responden adalah sarjana sebanyak 56 orang (56%) sisanya yaitu 27 orang (27%) tamatan SMA, 11 orang (11%) tamatan SMP, 4 orang (4%) tamatan Diploma dan 2 orang (2%) pegawai tamatan Magister. Sebagian besar pekerjaan responden adalah pelajar/ mahasiswa sebanyak 52 orang (52%) sisanya yaitu 31 orang (31%) karyawan swasta, 11 orang (11%) wiraswasta dan 6 orang (6%) pegawai negeri.

B. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil jawaban dari 100 orang responden dijabarkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan Sicepat dapat diandalkan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	1	10	30	44	15	100	2,38 Kurang puas
		5	40	90	88	15	238	
2	Karyawan Sicepat mengirimkan barang jadwal secara akurat dan konsisten.	5	19	27	36	13	100	2,67 Cukup puas
		25	76	81	72	13	267	
3	Karyawan Sicepat	31	47	22	0	0	100	4,09

	secara pribadi selalu tanggap dalam pengurusan pengiriman dan pengambilan barang	155	188	66	0	0	409	Puas
4	Karyawan Sicepat secara pribadi selalu ingin membantu kesulitan konsumen dalam pengurusan pengiriman dan pengambilan barang	17	26	19	32	6	100	3,16 Cukup puas
		85	104	57	64	6	316	
5	Karyawan Sicepat memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang mumpuni dalam mengurus pengiriman dan pengambilan barang	53	47	0	0	0	100	4,53 Sangat puas
		265	188	0	0	0	453	
6	Karyawan SICEPAT dapat menjamin barang dapat dikirim dan diterima tepat sesuai prosedur	37	44	19	0	0	100	4,18 Puas
		185	176	57	0	0	418	
7	Karyawan SICEPAT memahami kebutuhan pelanggan dan memudahkan pelanggan untuk menghubungi	22	31	15	16	16	100	3,27 Cukup puas
		110	124	45	32	16	327	
8	Customer service SICEPAT mengedepankan komunikasi yang baik sehingga dapat dihubungi kapanpun dan dimanapun	1	0	30	52	17	100	2,16 Kurang puas
		5	0	90	104	17	216	

9	Ruang tunggu di Loker SICEPAT bersih dan seluruh barang tertata secara rapi	23	29	19	23	6	100	3,40 Puas
		115	116	57	46	6	340	
10	Ruangan pelayanan pengambilan dan pengiriman barang cukup luas dan bisa menampung jumlah pelanggan yang datang setiap harinya	22	31	15	16	16	100	3,27 Cukup puas
		110	124	45	32	16	327	
Jumlah rata-rata							33,11	3,31
Jumlah item angket							10	Cukup puas

Sumber: Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa item nomor 8 mendapatkan rata-rata paling rendah, sehingga menurut pelanggan kurang puas dengan kualitas pelayanan dari aspek customer service Sicepat yang kurang mengedepankan komunikasi yang baik sehingga sulit dihubungi kapanpun dan dimanapun. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan mendapatkan jumlah rata-rata 3,31 dan tergolong cukup puas.

C. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	SICEPAT merupakan jasa pengiriman barang yang terkenal dan sudah banyak digunakan konsumen	53	47	0	0	0	100	4,53 Sangat puas
		265	188	0	0	0	453	
2	Pengiriman barang dengan SICEPAT lebih terjamin daripada jasa pengiriman barang lainnya	19	24	34	14	9	100	3,30 Cukup puas
		95	96	102	28	9	330	
3	SICEPAT menawarkan pilihan paket yang lebih banyak dan bervariasi	53	47	0	0	0	100	4,53 Sangat puas
		265	188	0	0	0	453	

	sehingga memudahkan keinginan konsumen							
4	SICEPAT menawarkan pilihan paket yang lebih murah daripada jasa pengiriman lainnya	0	10	31	44	15	100	2,36 Kurang puas
		0	40	93	88	15	236	
5	Kurir SICEPAT mengutamakan kualitas pengiriman yang akurat dan sesuai dengan jadwal penerimaan barang	4	16	7	57	16	100	2,35 Kurang puas
		20	64	21	114	16	235	
6	Jadwal dan status pengiriman barang dengan menggunakan SICEPAT dapat diakses dimanapun dan kapanpun	45	55	0	0	0	100	4,45 Sangat puas
		225	220	0	0	0	445	
7	Saya merasa lebih puas menggunakan jasa pengiriman SICEPAT daripada pilihan jasa pengiriman lainnya	17	43	19	15	6	100	3,50 Puas
		85	172	57	30	6	350	
8	Saya selalu setia dan percaya dengan jasa pengiriman SICEPAT	17	24	34	16	9	100	3,24 Cukup puas
		85	96	102	32	9	324	
9	Saya bisa menggunakan jasa pengiriman SICEPAT kapanpun dan dimanapun	45	39	16	0	0	100	4,29 Sangat puas
		225	156	48	0	0	429	
10	SICEPAT dapat mengirimkan barang kemanapun di wilayah pelosok di Indonesia	36	43	17	4	0	100	4,11 Puas
		180	172	51	8		411	
Jumlah rata-rata							36,66	3,66
Jumlah item angket							10	Puas

Sumber: Data Olahan SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa item nomor 8 mendapatkan rata-rata paling rendah, sehingga menurut pelanggan kurir SICEPAT kurang mengutamakan kualitas pengiriman yang kurang akurat dan tidak sesuai dengan jadwal penerimaan

barang. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan mendapatkan jumlah rata-rata 3,31 dan tergolong puas.

D. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan software SPSS 20, nilai validitas dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrumen tersebut dikatakan valid. Nilai r_{tabel} untuk jumlah sampel 53 ($df - 2$ atau $100 - 2 = 98$) pada taraf kesalahan 0,05 didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1654 (Sudijono, 2011:402) sedangkan uji reliabilitas data dilakukan dengan melihat nilai cronbach's alpha. Jika nilai cronbach's alpha $> 0,600$ maka indikator variabel penelitian tersebut dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas seluruh item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	1	0,324	0,1654	Valid
	2	0,426	0,1654	Valid
	3	0,551	0,1654	Valid
	4	0,441	0,1654	Valid
	5	0,545	0,1654	Valid
	6	0,318	0,1654	Valid
	7	0,302	0,1654	Valid
	8	0,351	0,1654	Valid
	9	0,234	0,1654	Valid
	10	0,462	0,1654	Valid
Kepuasan pelanggan (Y)	1	0,612	0,1654	Valid
	2	0,404	0,1654	Valid
	3	0,405	0,1654	Valid
	4	0,673	0,1654	Valid
	5	0,667	0,1654	Valid
	6	0,535	0,1654	Valid
	7	0,561	0,1654	Valid
	8	0,519	0,1654	Valid
	9	0,656	0,1654	Valid
	10	0,696	0,1654	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan variabel termasuk valid karena seluruh nilai *corrected item-total correlation* > 0,1654

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>cronbach alpha</i>	Koefisien reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	0.731	> 0,600	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	0.850	> 0,600	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,600 sehingga dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk melihat bentuk arah dari pengaruh yang berarti, apabila variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

$$Y = 25,414 + 0,340 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

E = Epsilon (*standar error*)

Berdasarkan persamaan tersebut, didapatkan nilai konstanta (*a*) untuk persamaan kepuasan pelanggan sebesar 25,414 selanjutnya didapatkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (*bX*) sebesar 0,340 dan ε (epsilon) sebagai variabel lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut; “Apabila variabel kualitas pelayanan ‘meningkat’ 1 satuan secara *constant* sebesar 25,414 maka kepuasan pelanggan akan ‘meningkat’ pula sebesar 0,340”.

Hasil Uji t

Pengujian ini dilakukan uji secara parsial data untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t atau t_{hitung} dan untuk itu perlu diadakan perbandingan antara $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dalam penelitian ini nilai diketahui t_{tabel} pada sampel 100 ($df - 2$ atau $100 - 2 = 98$) adalah 1,66055 pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ yang artinya kemungkinan kesalahan yang ditolerir adalah 5%. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.414	2.309		11.006	.000
	KUALITAS_PELAYANAN	.340	.069	.445	4.917	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,917 > 1,66055$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian maka hipotesis diterima, yaitu “kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Bangkinang”.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya dalam bentuk persentase. Nilai *r square* yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 ^a	.198	.190	3.18631

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *R square* adalah sebesar 0,198 dipersentasakan ($0,198 \times 100$) menjadi 19,8%. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Bangkinang sebesar 19,8% dan sisanya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepuasan pelanggan sicepat Bangkinang, setelah dilakukan penyebaran kuesioner, data tersebut dianalisis secara Univariat dan Bivariat, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Bangkinang dengan nilai thitung $>$ ttabel atau $4,917 > 1,66055$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
- 2) Apabila variabel kualitas pelayanan 'meningkat' 1 satuan secara constant sebesar 25,414 maka kepuasan pelanggan akan 'meningkat' pula sebesar 0,340.
- 3) Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat (SICEPAT) Bangkinang adalah sebesar 19,8%

Mayoritas responden adalah wanita berumur 20 – 30 tahun dengan tingkat pendidikan sarjana dan bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa. Berdasarkan hasil deskripsi data, diketahui bahwa dari total rata-rata menunjukkan kualitas pelayanan Sicepat Bangkinang dinilai cukup puas oleh responden dan kepuasan pelanggan tergolong puas.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk dapat menciptakan para konsumen yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (1997) terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan tercipta loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kualitas jasa dan pelayanan juga seiring waktu terus menerus harus ditingkatkan oleh perusahaan karena hakikatnya kebutuhan dan harapan pelanggan juga bersifat dinamis, ditambah lagi dengan persaingan yang juga semakin ketat. Dan apabila perusahaan dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan maka diharapkan akan berdampak terhadap peningkatan produktivitas. Produktivitas meningkat akan menghasilkan biaya yang lebih rendah, dan akan berdampak terhadap meningkatnya nilai tambah bagi pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang mendapatkan nilai tambah dari jasa dan pelayanan perusahaan sudah dipastikan bahwa keuntungan dan market share perusahaan juga akan meningkat.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data bahwa ke-enam variabel penelitian (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan) mempunyai pengaruh yang kuat karena nilai koefisien korelasi mendekati angka satu.
2. Berdasarkan uji simultan bahwa kelima variabel bebas (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel, demikian juga koefisien determinan menunjukkan bahwa variable Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Pelanggan. Adapun pengaruh kelima variabel tersebut dengan nilai R Square terhadap variabel Kepuasan Pelanggan JNE
3. Variabel Bukti Fisik secara Parsial berpengaruh negative tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.
4. Variabel Kehandalan secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.
5. Variabel Daya Tanggap secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.
6. Variabel Jaminan secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.
7. Variabel Empati secara Parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.
8. Variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Sicepat.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang agar lebih memperhatikan dan mempertahankan nilai lebih yaitu Daya Tanggap yang mencakup sikap tanggap menangani respon pelanggan, respon karyawan terhadap saran pelanggan, respon karyawan terhadap keluhan pelanggan.
2. Untuk variabel yang tidak signifikan yaitu Bukti Fisik dan Empati disarankan agar sistem Bukti Fisik seperti penampilan karyawan, loket pelayanan, ruang

tunggu, lebih di tingkatkan lagi pelayanannya, dan untuk Empati agar karyawan bisa lebih memperhatikan para pelanggannya.

3. Walaupun skor rata- rata tiap variabel sangat baik karena hampir sebagian besar memberi tanggapan sangat baik, namun pihak perusahaan masih tetap perlu meningkatkan kelengkapan dan keunggulan produk jasanya dengan terus melakukan inovasi- inovasi. Hal ini penting mengingat pihak pesaing terus melakukan inovasi pada produk jasanya.
4. Untuk peneliti sejenis selanjutnya, juga diharapkan melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang sejak tahun pertama Sicepat Bangkinang ini diluncurkan, sehingga semua variabel dapat diteliti lebih akurat. Serta mengganti variabel bebas dan variabel terikat agar hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik lagi.
5. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan peneliti lain guna sebagai rujukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berman, B., dan Evans JR. 2010. *Retail Management: A Strategic Approach (6th Edition)*. New York: Macmillan.
- Dita Murinda Katarika dan Syahputra. (2017). Pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada *coffee shop* di Bandung. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017.
- Duwi Priyatno. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi
- Esti Wulansari dan Tri Sudarwanto (2010). Pengaruh *cafe atmosphere* dan harga terhadap keputusan pembelian pada pos shop Coffee Toffee Simpang. Skripsi Universitas Negeri Surabaya.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Levy, Michael., dan Weitz, Barton A. (2007). *Retailing Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyodadi, Rambat. (2010). *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lyon, Heather. (2009). *Coffe Shop and Lunch Bar (riset bisnis)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mariska. (2010). *Buku Pintar Hidup Sehat*. Jakarta: Gramedia.
- Mowen dan Minor. 2008. *Perilaku Konsumen jilid 2 edisi 4*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Panggabean, Edy. 2011. *Mengeruk untung dari bisnis kopi*. AgroMedia Pustaka.
- Puspita Intan, dan Hidayat, K. (2015). *Pengaruh atribut produk terhadap psikologis konsumen yang berdampak terhadap keputusan pembelian. (Studi pada Konsumen Kopi Kapal Api Jl. Jaksa Agung Suprpto Gang 1 RW.02 Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang Provinsi Jawa Timur)*. *Jurnal Administrasi dan Bisnis (JAB)* Vol. 25 No. 1, Agustus 2015.
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiadi, Nugroho. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Swastha, Basu. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi V. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tciptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Christina Widya. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vania Pramatatya, Mukhamad Najib, dan Dodik ridho Nurrochmat (2015). Pengaruh atmosfer kedai kopi terhadap emosi dan keputusan pembelian ulang. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, Vol. 12 No. 2, Juli 2015.
- Widayat, L.H., dan Suhermin (2015). Pengaruh *store atmosphere* dan *word of mouth* terhadap minat beli konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 11, November 2015.
- David, Fred. R. 2006. *Strategic Management*. Terjemahan Sulistio, Paulyn dan

- Muhardika, Hardayin, Salemba Empat. Jakarta.
Dunia Bisnis. PT Grasindo, Jakarta.
- Dwi Priyatno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. (Statiscal Product And Service)
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
<http://bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan.html>
<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Istijanto. 2012. *Strategic Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Keller., 2009, *Manajemen Pemasaran*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. PT. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rombat dan Hamdani. A., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Marom, Chairul. 2002. *Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang*. Grasindo: Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Yolanda, M. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam*
- Simamora, Henry. 2008. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Edisi III, Salemba Empat, Jakarta
- Stephan, Schiffman. 2006. *Mitos Penjualan Yang Paling Berbahaya (dan Kiat Untuk Menghindarinya)*. PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suyanto, M. 2007. *Strategic Managemet*. CV Andi, Yogyakarta.
- Swasta, Basu. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi V. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Keempat, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Kode>Nama Rumpun Ilmu: 000/Kewirausahaan

LAPORAN PENELITIAN DOSEN



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SICEPAT BANGKINANG

TIM PENGUSUL

KETUA : EFTI NOVITA SARI, S.Pd., M.M

ANGGOTA : SYAFRIADE ZULMI, SE., M.M

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAHLAWAN TUANKU TAMBUSAI
TAHUN AJARAN 2022/2023**

**FORMULIR USULAN PENELITIAN
UNIVERSITAS PAHLAWAN TUANKU TAMBUSAI**

1. Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang
2. Kategori Penelitian : Penelitian Dosen
3. Ketua : Efti Novita Sari, S.Pd., M.M

NIP/NIDN : 1009119201
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Program Studi : S1 Kewirausahaan
No. Telp/Hp : 0822 833 833 99
E-mail : eftnov@gmail.com

4. Anggota /NIP/NIDN/NIM :
 1. Syafriade Zulmi, SE., M.M
2. Lokasi Penelitian : Kabupaten Kampar
3. Biaya Usulan : 6.000.000

Menyetujui,
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Ketua,

Bangkinang, 18 November 2021

Ketua Pelaksana

Dr. Musnar Indra Daulay, M.Pd
NIP-TT 096.542.108

Efti Novita Sari, S.Pd., M.M
NIP.TT 101.029.018

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang
2. Tim Peneliti :

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Program Studi
1.	Efti Novita Sari, M.M	Ketua	Kewirausahaan	S1 Kewirausahaan
2.	Syafriade Zulmi, SE., M.M	Anggota	Kewirausahaan	S1 Kewirausahaan

1. Objek Penelitian penciptaan (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian):
2. Masa Pelaksanaan
Mulai : bulan November, tahun 2021
Berakhir : bulan Juni, tahun 2022
5. Lokasi Penelitian (lab/lapangan) : Masyarakat Kabupaten Kampar
7. Instansi lain yang terlibat (jika ada, dan uraikan apa kontribusinya)
8. Skala perubahan dan peningkatan kapasitas sosial kemasyarakatan dan atau pendidikan yang ditargetkan
9. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran (tuliskan nama terbitan berkala ilmiah internasional bereputasi, nasional terakreditasi, atau nasional tidak terakreditasi dan tahun rencana publikasi)

Jurnal Innovative

Lampiran 6 Rincian Anggaran Biaya Penelitian

Honorarium penelitian mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 78 /PMK.02/2019 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2020 dengan contoh rincian anggaran sebagai berikut :

No	Uraian	Satuan	Volume	Besaran	Volume x Besaran
1.	Honorarium				
	a. Honorarium Koordinator Peneliti/Perekayasa	OB	3	Rp. 420.000	1.260.000
	b. Pembantu Peneliti/Perekayasa	OJ	12	Rp. 25.000	300.000
	c. Honorarium Petugas Survei	OR	30	Rp.10.000	300.000
Subtotal Honorarium					1.860.000
2	Bahan Penelitian				
	a. ATK				
	1) Kertas A4	Rim	2	50.000	100.000
	2) Pena	Kotak	1	50.000	50.000
	3) Map	Lusin	1	50.000	50.000
Subtotal Alat Penelitian					200.000
3.	Pengumpulan Data				
	a. Transport	Ok	30	30.000	900.000
	b. Biaya Konsumsi	Ok	30	25.000	750.000
Subtotal biaya pengumpulan data					550.000
4.	Pelaporan, Luaran Penelitian				
	a. Foto Copy Proposal dan Laporan, Kuisisioner dsb	OK	400	Rp. 300	120.000

	b. Print Proposal dan Kuesioner			300	Rp.500	150.000
	c. Jilid Laporan	OK		3	Rp. 50000	150.000
	d. Luaran Penelitian 1) Jurnal Nasional Tidak Terakreditasi 2) Jurnal Nasional Terakreditasi : a) Sinta 6-5 b) Sinta 4-3 c) Sinta 2-1 3) Jurnal Internasional 4) Prosiding Nasional 5) Prosiding Internasional	OK		Con Con Con Con Con Con Con	1.500.000	1.500.000
Subtotal biaya Laporan dan Luaran Penelitian						1.140.000
5. Lain-lain						
	a. Pulsa Telephone	OK			Rp.100.000	Rp.100.000
	b. Pulsa Paket Internet				Rp.200.000	Rp.200.000
Subtotal biaya Laporan dan Luaran Penelitian						300.000
Total						6.000.000

Keterangan :

1. OB = Orang/Bulan
2. OK = Orang/Kegiatan
3. Ok = Orang/kali
4. OR = Orang/Responden
5. Con (Conditional) = Disesuaikan dengan biaya yang ditetapkan oleh penerbit

A. Identitas Diri Anggota Peneliti 1

1	Nama	:	Efti Novita Sari, M.M
2	Jenis Kelamin	:	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	:	Asisten Ahli
4	NIP	:	101029018
5	NIDN	:	1009119201
6	Tempat dan Tanggal Lahir	:	Merangin, 9 November 1992
7	Email	:	efti@universitaspahlawan.ac.id
8	No Telepon/ Hp	:	0822 833 833 99
9	Alamat Kantor	:	JL. Tuanku Tambusai
10	NoTelpon/ Fax	:	(0762) 21677
11	Lulusan yang telah dihasilkan	:	
12	Mata Kuliah yang diampu	:	Pengantar Rekayasa dan Desain Binis Berbasis Teknologi E-commerce Kewirausahaan

B. Riwayat Pendidikan

	I	2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Islam Riau	Universitas Internasional Batam
Bidang Ilmu	Pendidikan Bahasa Inggris	Manajemen
Tahun Masuk - Lulus	2010-2015	2016-2018

C. Pengalaman Penelitian dalam 3 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (juta Rp)
1	2021	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Pada Kong Djie Café Pekanbaru	Mandiri	Rp. 4, 680.000.

2	2021	Analisis Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Smartphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai)	Mandiri	Rp. 6.400.000
3	2022	Peran Program Pelatihan Terhadap Kinerja UKM Di Kota Pekanbaru	Mandiri	Rp. 6.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 3 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (jutaRp)
1	2020	Pelatihan Branding dan Digital Marketing	Mandiri	Rp. 3.000.000
2	2021	Pelatihan Digital Marketing bagi UMKM	Mandiri	Rp. 3.000.000
3	2022	Social media marketing untuk UMKM	Mandiri	Rp. 3.000.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal 3 tahun terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/ Nomor/Tahun
1	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Pada Kong Djie Café Pekanbaru	Innovative	2/2021
2	Analisis Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Smartphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai)	Innovative	1/2021
3	Peran Program Pelatihan Terhadap Kinerja UKM Di Kota Pekanbaru	Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak	2/2022

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya sebagai syarat dalam pengajuan proposal penelitian Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Bangkinang, 20 Juli 2022
Pengusul,

Efti Novita Sari, M.M
NIP.TT 101029018