

PENGARUH PROSEDUR KERJA, WAKTU DAN TENAGA KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT IDT TRANS AGENCY SURABAYA

¹ Adinda Damayanti, ² Meyti Hanna Ester Kalangi, ³ Juli Prastyorini, ⁴ Nur Widyawati
STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya
Jl.Perak Barat.No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur 60177
E-mail :
1adindadamay24@gmail.com, 2meytianna@gmail.com, 3juliprastyorini@stiamak.ac.id,
4nur.widyawati@stiamak.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tenaga Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta untuk menguji dan menganalisis pengaruh Prosedur Kerja, Tenaga Kerja, dan Waktu secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 69 orang. Kemudian diolah menggunakan *software* SPSS dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, waktu secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, prosedur kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan; Prosedur Kerja; Tenaga Kerja; Waktu.*

Abstract

The purpose of this research is to test and analyze the influence of work procedures which significantly influence customer satisfaction, to test and analyze the influence of time which significantly influences customer satisfaction, to test and analyze the influence of labor which significantly influences customer satisfaction and to test and analyze simultaneous and significant influence of Work Procedures, Labor and Time on Customer Satisfaction at PT. IDT Trans Agency Surabaya. The number of samples in this study was 69 people. Then processed using SPSS software using multiple linear regression analysis methods, hypothesis testing and coefficient of determination. The results of this research show that work procedures significantly influence customer satisfaction, time significantly influences customer satisfaction, labor significantly influences customer satisfaction, work procedures, labor and time can simultaneously significantly influence customer satisfaction in PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Keywords: *Customer Satisfaction; Labor; Time; Work procedures.*

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai perusahaan jasa keagenan, perusahaan pelayaran berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan yakni pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Adapun manfaat dari kepuasan tersebut adalah memberikan dasar pelayanan yang baik serta membangun loyalitas pelanggan dan terciptanya rekomendasi yang dapat menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak yang menggunakan jasa perusahaan yang direkomendasikan.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya (Handi Irawan, 2002). Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti juga memberikan manfaat bagi perusahaan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas akan kinerja tersebut.

Berdasarkan dari penjelasan yang sudah disebutkan, penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan PT. IDT Trans Agency Surabaya dan membuat judul penelitian, yaitu **“Pengaruh Prosedur Kerja, Waktu Dan Tenaga Kerjaterhadap Kepuasan Pelanggan Di PT IDT Trans Agency Surabaya”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?

2. Apakah waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?
3. Apakah tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?
4. Apakah Prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tenaga Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Prosedur Kerja, Tenaga Kerja, dan Waktu secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui proses yang sesuai dengan perusahaan diharapkan juga sebagai acuan guna untuk memantau pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, agar perusahaan juga bias memperbaiki kekurangan serta mengembangkan kritik dan saran dari pelanggan. Selaian itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan tenaga kerja yang ada pada perusahaan.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literature perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak. Dan juga diharapkan memberikan referensi perihal Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimana telah diberikan oleh PT. IDT Trans Agency untuk pengguna pelayanan jasa.
3. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah, lebih memahami tentang proses Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan adanya sistematika penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dan mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang diajukan. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik. Tujuannya adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori, dan hipotesis yang terkait dengan fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini sering digunakan untuk mengidentifikasi pola, membuat prediksi, dan menentukan hubungan antara variabel-variabel

Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan secara numerik untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti dan menganalisis hubungan antar variabel.

Defini Operasional Variabel

Definisi operasional variabel memberikan pemahaman yang jelas mengenai bagaimana variabel diukur dalam penelitian ini. Terdapat dua jenis variabel yang ada pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel bebas

Variabel bebas atau yang dapat disebut sebagai variabel dependen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya variabel terikat. Berikut variabel bebas dalam penelitian ini :

a. Prosedur kerja

prosedur kerja adalah serangkaian langkah yang terstruktur dan sistematis yang dirancang untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi. Rangkaian langkah-langkah terstruktur yang digunakan oleh PT IDT Trans Agency Surabaya dalam memberikan layanan. Diukur menggunakan indikator seperti kelengkapan prosedur, kejelasan instruksi, dan konsistensi pelaksanaan. Berikut indikator prosedur kerja menurut Tnajung dan Subagjo (2012) :

- 1) Kemudahan dan kejelasan
- 2) Efisiensi dan efektivitas
- 3) Keselarasan
- 4) Keterukuran
- 5) Dinamis
- 6) Berorientasi pada pihak yang dilayani
- 7) Kepatuhan hukum
- 8) Kepastian hukum

b. Waktu

Dalam konteks kinerja perusahaan, waktu dapat dianalisis dan dikelola untuk mengoptimalkan berbagai proses bisnis dan memastikan bahwa perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan cepat dan efisien. Durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman selesai. Diukur menggunakan indikator seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan efisiensi waktu. Berikut indikator waktu menurut Maria Theresia dkk (2014) adalah sebagai berikut :

- 1) Mampu membuat tujuan
- 2) Mampu Menentukan Prioritas
- 3) Mampu membuat rencana ke depan
- 4) Mampu bekerja secara tertib
- 5) Mampu mengurangi gangguan.

c. Tenaga kerja

Tenaga kerja, dalam konteks manajemen, merujuk pada individu atau kelompok individu yang bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kompetensi dan keterampilan karyawan PT IDT Trans Agency Surabaya dalam memberikan layanan. Diukur menggunakan indikator seperti pengetahuan karyawan, keterampilan teknis, dan sikap karyawan. Berikut beberapa indikator tenaga kerja menurut Masyuri dalam Deni Rian (2021) sebagai berikut

- 1) Aksesibilitas tenaga kerja
- 2) Kualitas tempat kerja
- 3) Jenis kelamin

2. Variabel terikat

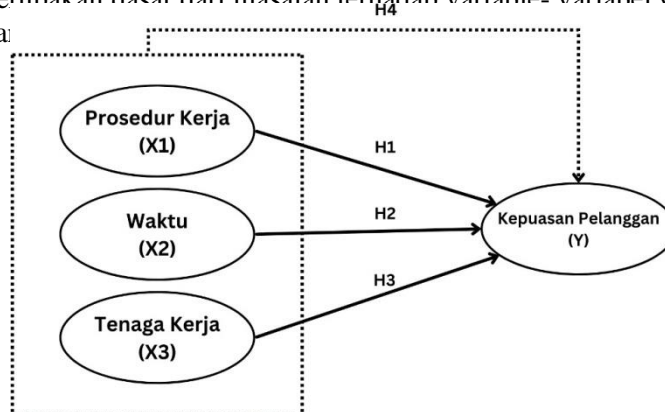
Variabel terikat atau dapat dikatakan sebagai variabel independen adalah variabel akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang di tunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapan Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT IDT Trans Agency Surabaya. Diukur menggunakan indikator seperti kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, dan niat untuk menggunakan layanan kembali. Berikut beberapa indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019) :

- a. Kesesuaian dengan harapan
- b. Minat untuk melakukan kunjungan lagi
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan dasar dari masalah terhadap variable- variabel yang akan diteliti. Yang menjadi pokok rangkaian/kera

- X1 = Prosedur Kerja
- X2 = Waktu
- X3 = Tenaga Kerja
- Y = Kepuasan Pelanggan



Keterangan

- ▶ = Parsial
- - - - -▶ = Simultan

Sumber : Data Diolah Sendiri, 2024

Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis

Berdasarkan Kerangka Pemikiran yang telah dijabarkan diatas, disimpulkan bahwa terdapat beberapa hipotesis yang dapat diusulkan. Adapun hipotesis penelitian yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Diduga prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
2. Diduga waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
3. Diduga tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
4. Diduga Prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Metode Survei

Metode survei adalah teknik pengumpulan data yang sistematis melalui kuesioner atau wawancara untuk memperoleh informasi dari sampel yang representatif. Survei dapat dilakukan dalam berbagai bidang penelitian dan digunakan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Proses survei melibatkan perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan hasil.

Metode survei digunakan pada penelitian kali ini untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan pelanggan PT IDT Trans Agency Surabaya. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti dengan menggunakan skala Likert 1-5.

Kuesioner terdiri dari beberapa bagian:

- a. Bagian A: Pertanyaan demografis (usia, jenis kelamin, lama menjadipelanggan, dll.).
 - b. Bagian B: Pertanyaan mengenai prosedur kerja, menggunakan skala Likert 1-5.
 - c. Bagian C: Pertanyaan mengenai waktu pelayanan, menggunakan skala Likert 1-5.
 - d. Bagian D: Pertanyaan mengenai tenaga kerja, menggunakan skala Likert 1-5.
 - e. Bagian E: Pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan, menggunakan skala Likert 1-5.
2. Studi Literatur

Studi pustaka merupakan suatu kegiatan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan inti permasalahan dari objek penelitian. Disini peneliti mendapatkan sumber-sumber dari beberapa literatur seperti buku atau jurnal yang memuat tentang strategi pemasaran, inovasi produk dan nilai konsumen. Nasir mendefinisikan studi pustaka adalah suatu cara dalam pengumpulan data yang juga melibatkan penelaahan literature, buku, catatan, dan berbagai laporan yang ada kaitannya dengan suatu masalah yang akan dipecahkan.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok lengkap individu, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Ini mencakup semua elemen yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dipelajari. Populasi dapat bervariasi dalam ukuran dan karakteristiknya, tetapi harus didefinisikan secara jelas sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian, hasilnya akan digeneralisasikan kembali ke populasi tersebut.

Menurut (Sugiyono, 2015: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT IDT Trans Agency Surabaya yang menggunakan layanan pengangkut muatan curah kering. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dengan layanan yang disediakan oleh perusahaan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015: 81). Bila populasi besar tidak mungkin, dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka akan mengambil sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* sebab sampel dipilih secara acak. Dan menggunakan persamaan *limeshow* sebab populasinya tidak diketahui (Sujali, 2021), berikut persamaannya :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Diketahui :

n = jumlah sampel yang dicari

p = 0,5 (proporsi populasi yang tidak diketahui)

d = alpha (0,10) *sampling error* 10%

Z = 1,96 (nilai Z pada kepercayaan 95%)

Dari rumus tersebut maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,960^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,01^2}$$

$$n = \frac{3,8416 (0,25)}{0,001}$$
$$n = 96,04$$
$$n = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas,maka jumlah sampel yang akan diambil sejumlah 96 responden dari pelanggan sebagai wakil dari populasi.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas adalah dua konsep penting dalam pengukuran dan pengembangan instrumen penelitian, seperti kuesioner atau tes. Kedua konsep ini membantu memastikan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang akurat.

a. Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen pengukuran tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas mengukur apakah instrumen tersebut mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud dengan tepat dan sesuai dengantujuan penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diuji menggunakan teknik validitas konstruk dengan analisis faktor Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS. Instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih besar dari pada *r*-tabel (Sugiyono, 2017)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan stabilitas instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang sama atau serupa jika digunakan secara berulang-ulang dalam kondisi yang sama. Artinya, reliabilitas mengukur seberapa dapat diandalkan atau konsisten instrumen tersebut dalam mengukur variabel yang sama. Uji Reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi hasil yang diperoleh dari instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan program SPSS. Menurut Sugiyono (2017) suatu instrument dikatakan reliable apabila nilai *cornbach alpha's* diatas 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian tes yang digunakan untuk memeriksa apakah data memenuhi asumsi-asumsi dasar yang diperlukan untuk analisis regresi linear. Asumsi-asumsi ini memastikan bahwa model regresi yang digunakan adalah tepat dan bahwa kesimpulan yang diambil dari analisis adalah valid.

Sebelum melakukan analisis regresi, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat untuk analisis regresi berganda. Berikut adalah penjelasan detail mengenai masing-masing uji asumsi klasik:

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa residual (kesalahan prediksi) dari model regresi berdistribusi normal. Normalitas residual penting untuk validitas inferensi statistik seperti uji T dan F. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan program SPSS. Residual dikatakan normal ketika nilai sig. pada Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasil lebih dari 0,05.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah prosedur yang digunakan dalam analisis regresi untuk mendeteksi adanya variasi yang tidak konstan dalam residual (kesalahan prediksi) sepanjang rentang nilai variabel independen. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual berubah-ubah tergantung pada nilai variabel independen, yang bertentangan dengan asumsi homoskedastisitas (variens residual konstan) dalam regresi linear. Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glesjer. Tujuannya adalah untuk menguji hubungan antara absolut residual dan variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dengan uji glesjer adalah: Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika nilai signifikansi < 0,05 maka data terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikoloneritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada hubungan linear yang sangat tinggi antara variabel-variabel independen. Multikolinearitas dapat membuat estimasi koefisien tidak stabil dan interpretasi model menjadi sulit. Berikut adalah cara uji dari Uji Multikolinearitas:

- 1) Variance Inflation Factor (VIF): Mengukur seberapa banyak varians dari koefisien regresi meningkat karena multikolinearitas. $VIF > 10$ umumnya menunjukkan multikolinearitas yang signifikan.
- 2) Tolerance: $Tolerance = 1/VIF$. Nilai toleransi rendah (umumnya $< 0,1$) menunjukkan multikolinearitas.

d. Uji Linieritas

Pengujian ini dipakai guna memantau spesifikasi model yang dipakai telah benar ataupun salah. Dengan dilakukannya uji ini akan didapatkan informasi apakah model empiris seharusnya kuadrat, linier, atau malah kubik, Ghazali (2011). Pada riset ini, peneliti memakai bantuan dari aplikasi SPSS dengan *test for linierity* pada derajat signifikan di angka 0,05. Adapun teknik pengambilan keputusannya, yakni:

- 1) Apabila taraf signifikansi pada *Deviation From Linierity* melebihi angka 0,05, maka ikatan antara dua variabel dikatakan linier;
- 2) Apabila taraf signifikansi pada *Deviation From Linierity* lebih kecil dari angka 0,05, maka ikatandiantara dua variabel dikatakan tidak linier.

3. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk memahami hubungan antara satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Ini membantu dalam memahami bagaimana variabel-variabel bebas berkontribusi terhadap variasi dalam variabel terikat. Dalam analisis ini, sebuah model matematis dibentuk dan koefisien regresi diestimasi untuk setiap variabel bebas. Tujuan utamanya adalah untuk menentukan seberapa besar dampak setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pada penelitian kali ini, analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh prosedur kerja, waktu, dan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan secara simultan maupun parsial. Model regresi yangdigunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Nilai Konsumen

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi Prosedur Kerja

β_2 = Koefisien regresi Waktu

β_3 = Koefisien regresi Tenaga Kerja

X_1 = Strategi Prosedur Kerja

X_2 = Inovasi Waktu

X_3 = Inovasi Tenaga Kerja

e = Estimasi *error*

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Untuk mengevaluasi keberhasilan koefisien regresi parsial, terdapat uji parsial yang disebut juga uji t. Intinya uji t menggambarkan sejauh mana satu variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan dengan asumsi nilai konstanta variabel independen lainnya (Ghozali dan Ratmono, 2017).

Tingkat kepercayaan (tingkat signifikansi) pada tabel koefisien regresi digunakan untuk melakukan uji t. Kriteria berikut harus dipenuhi untuk menerima atau menolak hipotesis dalam uji t:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan variabel independen tidak berpengaruh parsial terhadap variabel dependen
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 tidak diterima dan variabel independen berpengaruh parsial terhadap variabel dependen.
- 3) Jika $sig < \alpha (0,05)$ maka signifikan.

- 4) Jika $\text{sig} > \alpha (0,05)$ maka tidak signifikan.
- b. Uji F
Uji F digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik masing-masing variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya sendiri. Kriteria pemeriksa berikut dapat digunakan untuk pengujian, yaitu membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel pada tingkat signifikan $<0,05$ (Ghozali dan Ratmono, 2017):
 - 1) Jika nilai signifikan $f < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen
 - 2) Jika nilai signifikan $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji statistik untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel bebas adalah uji koefisien determinasi. Kemampuan suatu model dalam menjelaskan perubahan variabel terikat ditentukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Nilai koefisien berkisar dari nol hingga satu. Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen akan terkendala jika nilai R^2 nya rendah. Namun variabel independen dapat membagi hampir seluruh informasi terhadap variabel dependen jika nilai R^2 mendekati satu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menguji valid atau tidak instrument penelitian. Data instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai r-hitung lebih dari r-tabel. Berikut hasil uji validitas :

1. Uji Validitas Prosedur Kerja

Tabel 1 Uji Validitas Prosedur Kerja

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Prosedur Kerja	1	0,732	0,1689	Valid
	2	0,851	0,1689	Valid
	3	0,728	0,1689	Valid
	4	0,815	0,1689	Valid
	5	0,831	0,1689	Valid
	6	0,891	0,1689	Valid
	7	0,738	0,1689	Valid
	8	0,796	0,1689	Valid
	9	0,800	0,1689	Valid
	10	0,842	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel prosedur kerja yang terdiri dari 10 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Validitas Waktu

Tabel.2 Uji Validitas Waktu

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Waktu	1	0,894	0,1689	Valid
	2	0,917	0,1689	Valid
	3	0,939	0,1689	Valid
	4	0,652	0,1689	Valid
	5	0,557	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel waktu yang terdiri dari 5 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel waktu valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

3. Uji Validitas Tenaga Kerja

Tabel.3 Uji Validitas Tenaga Kerja

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tenaga Kerja	1	0,839	0,1689	Valid
	2	0,857	0,1689	Valid
	3	0,870	0,1689	Valid
	4	0,817	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel tenaga kerja yang terdiri dari 4 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tenaga kerja valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Tabel 4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	1	0,900	0,1689	Valid
	2	0,926	0,1689	Valid
	3	0,937	0,1689	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 3 item pertanyaan dimana setiap nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui adanya sifat reliable atau kestabilan responden dalam menjawab isi kuiaioner. Data dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berikut hasil uji reliabilitias :

Tabel.5 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Prosedur Kerja (X1)	0,937	0,6	Reliabel
Waktu (X2)	0,886	0,6	Reliabel
Tenaga Kerja (X3)	0,860	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,909	0,6	Reliabel

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji reliabilitias pada variabel prosedur kerja, waktu, tenaga kerja dan kepuasan pelanggan yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja, waktu, tenaga kerja dan kepuasan pelanggan bersifat reliable dan digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan yang normal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Data yang baik adalah data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilihat dari nilai *Kolmogorov Smirnov Test*. Data dikatakan normal apabila nilai sig > 0,05. Berikut hasil uji normalitas

Tabel 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardi

		zed Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,91713335
Most Extreme Differences	Absolute	,165
	Positive	,221
	Negative	-,265
Test Statistic		,465
Asymp. Sig. (2-tailed)		,057 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov Test* dapat dilihat bahwa nilai sig $0,57 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui keragaman pada data penelitian. Data yang memiliki kesamaan disebut homoskedastisitas sedangkan data yang beragam disebut heteroskedastisitas. Data yang dikatakan baik apabila bebas dari gejala heteroskedastisitas yang menggunakan uji glesjer dengan syarat nilai sig $> 0,05$. Berikut hasil uji heteroskedastisitas :

Tabel.7 Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Syarat
Prosedur Kerja (X1)	0,152	0,05
Waktu (X2)	0,386	0,05
Tenaga Kerja (X3)	0,092	0,05

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glesjer dapat dilihat bahwa semua nilai sig diatas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui tidak adanya kolerasi antara variabel bebas dengan terikat. Syarat pada uji multikolonieritas adalah nilai VIF < 10 dan *tolerance* $> 0,1$. Berikut hasil uji multikolonieritas :

Tabel.8 Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PROSEDUR KERJA	,457	9,658
	WAKTU	,322	4,962
	TENAGA KERJA	,656	7,825

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Dilihat pada tabel diatas hasil uji multikolonieritas dapat dilihat bahwa semua nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi tidak mengalami multikolonieritas pada variabel bebas.

Uji Linieritas

Fungsi dari pengujian linieritas yakni guna mendapati wujud ikatan diantara variabel independen dengan dependen. Asas pengambilan keputusan dari pengujian linieritas ialah bila skor sig. Deviation from linearity melebihi angka 0,05 maka ditemukan ikatan yang linier diantara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil pengujian linieritas, yaitu:

Tabel.9 Uji Linieritas

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
X ₁ - Y	0,062	Terdapat hubungan yang linier antara prosedur kerja dengan kepuasan pelanggan
X ₂ - Y	0,060	Terdapat hubungan yang linier antara waktu dengan kepuasan pelanggan
X ₃ - Y	0,063	Terdapat hubungan yang linier antara tenaga kerja dengan kepuasan pelanggan

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Menurut hasil pengujian diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya ditemukan ikatan yang linier diantara variabel independen dengan dependen.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap terikat. Berikut hasil uji regresi linier berganda :

Tabel.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,442	,622		2,320	,023
	PROSEDUR KERJA	,394	,058	1,037	6,747	,000
	WAKTU	,498	,104	,390	4,791	,000
	TENAGA KERJA	,213	,140	,236	3,526	,031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

$$Y = 1,442 + 0,394X_1 + 0,498X_2 + 0,213 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa :

1. Konstanta 1,442 menunjukkan bahwa pada saat prosedur kerja (X₁), waktu (X₂) , dan tenaga kerja (X₃) = 0 atau tidak sama sekali, maka kepuasan pelanggan (Y) adalah 1,442.
2. Koefisien regresi untuk variabel prosedur kerja (X₁) adalah 0,394. Koefisien positif maka variabel prosedur kerja (X₁) berhubungan langsung dengan kinerja pegawai (Y). Artinya, setiap kenaikan satu prosedur kerja (X₁), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,394
3. Koefisien regresi untuk variabel waktu (X₂) sebesar 0,498. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel waktu (X₂) memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya, setiap kenaikan satu waktu (X₂), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,498.
4. koefisien regresi untuk variabel tenaga kerja (X₃) adalah 0,213. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel tenaga kerja (X₃) berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya, setiap kenaikan satu tenaga kerja (X₃), maka nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 0,213.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap terikat. Variabel bebas dikatakan berpengaruh apabila nilai t-hitung > t-tabel dengan sig < 0,05. Berikut hasil uji T :

Tabel.11 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,442	,622		2,320	,023
	PROSEDUR KERJA	,394	,058	1,037	6,747	,000
	WAKTU	,498	,104	,390	4,791	,000
	TENAGA KERJA	,213	,140	,236	3,526	,031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Untuk mengetahui hasil dari uji t, diperlukan nilai t-tabel. Berikut perhitungan t-tabel :

$$t\text{-tabel} = a/2 ; n-k-1$$

Keterangan:

a = 0,05 (5%)

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Jadi, t-tabel

= $0,05/2 ; 96-3-1$

= 0,025 ; 92

= 1.986

Dilihat dari hasil uji t (parsial) nilai t-tabel adalah 1,986. Sehingga bisa diketahui bahwa :

1. Pada variabel prosedur kerja (X1) memiliki nilai t-hitung 6,747 > 1,986 dengan signifikan 0,000 < 0,05. Sehingga bisa dikatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
2. Pada variabel waktu (X2) memiliki nilai t-hitung 4,791 > 1,986 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga bisa dikatakan bahwa waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya
3. Pada variabel tenaga kerja (X3) memiliki nilai t-hitung 3,526 > 1,986 dengan signifikansi 0,031 < 0,05. Sehingga bisa dikatakan bahwa tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara simultan apabila nilai f-hitung > f-tabel dengan sig < 0,05. Berikut hasil uji F :

Tabel 12 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	569,051	3	189,684	218,388	,000 ^b
	Residual	79,908	92	,869		
	Total	648,958	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN
b. Predictors: (Constant), TENAGA KERJA, WAKTU, PROSEDUR KERJA

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Untuk mengetahui hasil dari uji f, diperlukan nilai f-tabel. Berikut perhitungan f-tabel :

$$f\text{-tabel} = k ; n - k$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Jadi, f-tabel = 2 ; 96 – 3

= 2 ; 93

= 2,70

Setelah diketahui f-tabel, dapat dilihat bahwa f-hitung 218,388 > f-tabel 2,70 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap terikat. Berikut hasil analisis koefisien determinasi :

Tabel.13 Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,936 ^a	,877	,873	,9320
a. Predictors: (Constant), TENAGA KERJA, WAKTU, PROSEDUR KERJA				

Sumber : Olah Data SPSS, 2024

Hal yang dapat dilihat dari tabel diatas adalah adanya nilai Adjusted R Square sebesar 0,873 atau 87,3%. Yang berarti variabel variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,873 atau 87,3% dimana sisanya 0,127 atau 12,7% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan sebagainya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh prosedur kerja(X1) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis pertama (H1) adalah Diduga prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung 6,747 > 1,986 dengan signifikan 0,000 < 0,05. Tujuan adanya prosedur kerja adalah untuk mempejelas kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu agar dapat memperoleh hasil yang efektif. Ketika pekerjaan terlaksana sesuai dengan prosedur kerja, maka pekerjaan tersebut akan selesai dengan lebih cepat dan lebih terarah. Terlebih jika pelanggan juga mengetahui prosedur atau alur kerja, hal tersebut membuat pelanggan merasa keinginan mereka terlaksana dengan jelas dan adanya transparansi. Sebab itu pekerjaan yang dijalankan sesuai prosedur kerja dapat mempercepat hasil kerja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Mukti, T. C. (2017) dan Tawati, R., & Darmawan, E. D. (2022) yang menyatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh waktu(X2) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis kedua (H2) adalah Diduga waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung 4,791 > 1,986 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Adanya disiplin waktu sesuai dengan kesepakatan yang dibuat atau sebelum tanggal yang disepakati dapat menimbulkan respon positif

dati pelanggan. Ketepatan waktu yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Sehingga ketepatan waktu dalam mengerjakan permintaan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Mujiatmo, R. D. (2020) dan Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2022) yang menyatakan bahwa waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh tenaga kerja(X3) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis ketiga (H3) adalah Diduga tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji T dengan hasil t-hitung $3,526 > 1,986$ dengan signifikansi $0,031 < 0,05$. Tenaga kerja yang berkompeten atau memiliki skill yang baik dapat mempengaruhi hasil pekerjaan. Yang pastinya hasil pekerjaan lebih maksimal apabila dikerjakan oleh tenaga kerja yang berkompeten. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan merasa puas dengan hasil kerja yang diperoleh. Sebab itu tenaga kerja yang handal dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Sodirim., Elina, M, (2018) dan Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020) yang menyatakan bahwa tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh prosedur kerja(X1), waktu(X2) dan tenaga kerja(X3) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya

Hipotesis keempat (H4) adalah diduga prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Penelitian ini telah membuktikan bahwa prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Yang dibuktikan melalui uji F dengan hasil f-hitung $218,388 > f\text{-tabel } 2,70$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ketika perusahaan telah melakukan prosedur kerja yang benar, dapat menepati waktu kerja yang sudah ditentukan dan memiliki tenaga kerja yang berkompeten, hal-hal tersebut membuat hasil kerja yang maksimal dan membuat pelanggan merasa puas akan hal tersebut. Sehingga sistem pelayanan sesuai dengan prosedur kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas diiringi dengan tenaga kerja yang handal dalam menangani kebutuhan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah

1. Prosedur kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa proses pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $6,747 > 1,986$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Waktu secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa waktu pengerjaan yang tepat dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $4,791 > 1,986$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$
3. Tenaga kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa tenaga kerja yang berkompeten dalam menyelesaikan permintaan pelanggan dapat mempengaruhi mempengaruhi kepuasan pelanggan di di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $3,526 > 1,986$ dengan signifikansi $0,031 < 0,05$
4. Prosedur Kerja, tenaga kerja, serta waktu dapat secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Dapat diartikan bahwa proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja, ketepatan waktu dalam memenuhi kebuuthan pelanggan disertai dengan tenaga kerja yang berkompeten dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan f-hitung $218,388 > f\text{-tabel } 2,70$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui adanya penelitian ini adalah

1. Bagi perusahaan disarankan untuk tetap menjaga prosedur kerja para karyawan, meningkatkan waktu dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan serta terus meningkatkan kemampuan tenaga kerja agar pelanggan terus merasa puas dalam menggunakan jasa PT. IDT Trans Agency Surabaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel lain selain variabel prosedur kerja, waktu dan tenaga kerja yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti variabel loyalitas pelanggan, keputusan pembelian dan sebagainya.
3. Harapannya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, pedoman, pembanding bagi penelitian selanjutnya. Sebab masih banyak lagi variabel bebas yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan seperti variabel harga, kualitas pelayanan, promosi dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems*(12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Pearson.
- Gultom, D. K. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Bumi Aksara.
- International Labour Organization (ILO). (2019). *Working Time and the Future of Work*. ILO. Retrieved from https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712520/lang-en/index.htm
- Investopedia. (n.d.). *Standard Operating Procedure (SOP)*. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/s/standard-operating-procedure.asp>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2013). *Organizational Behavior and Management* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kwartama, A. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal di PT.USDA Seroja Jaya Cabang Merak*.
- Lunenburg, F. C. (2010). The decision making process. *National Forum of Educational Administration and Supervision Journal*, 27(4), 1-12.
- Mujiatmo, R. D. (2020). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Jabodetabek*.
- MUJIATMO, R. D. (2020). *PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL COMMUTER LINE JABODETABEK* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Mulyadi. (2016). *Manajemen Strategik dan Kebijakan Perusahaan*. Salemba Empat.
- Pangihutan, A. (2016). *Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal pada Perusahaan Pelayaran*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Pustaka Binaman Pressindo.
- Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Semoga Sukses Logistik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 57-66.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh **people**, **process**, dan physical evidence terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(2), 234-242.

- Sodirim., Elina, M, (2018). Pengaruh kinerja tenaga karyawan penjualan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. ARTHANZA di Bandar Lampung. *EKOMBIS SAINS Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis* 3(1):45-56.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tawati, R., & Darmawan, E. D. (2022). Pengaruh **Prosedur Pembayaran** Biaya Rawat Jalan Umum Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta X Di Kota Bandung. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 44-48.
- Tracy, B. (2013). *Time Management (The Brian Tracy Success Library)*. AMACOM.
- Wetmore, D. E. (2007). *The Productivity Handbook: New ways of leveraging your time, information, and communications*. Atlantic Publishing Group.
- Priyohadi, N. D., Fajrianti, F. S., & Ahmad, R. Individual Performance Model of Indonesian Millennial Generation Employees.
- Gugus Wijonarko, G. W., & Amaliyah, A. M. (2022). Social Economic Changes of Local Communities in Affected Locations Post-Development of Lamong Bay Terminal. *urnal Transportasi Multimoda*, 2, 1-7.
- Gunatirin, E. Y., & Wijonarko, G. (2023). Interactional justice model, power distance, and leader-member exchange as a high quality workplace. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 304-309.
- Kamsariaty, K., Sihombing, D. B., & Kristiawati, I. (2023). SOSIALISASI DAN VAKSIN COVID-19 KEPADA TENAGA PENDIDIK SERTA KEPENDIDIKAN DALAM OPERASI SERBUAN VAKSINASI MARITIM DIAKADEMI MARITIM NUSANTARA BANJARMASIN. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 5708-5713.
- Wijonarko, G. (2023). Strengthening sociopreneurship culture through the Pentahelix collaboration model. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 13(2), 85-94.
- Mudayat, M., & Cahyana, O. S. (2023). The Impact of Work Culture and Work Environment on Employee Performance: A Study at PT Pelindo Daya Sejahtera. *Academia Open*, 8(1), 10-21070.
- Kristiawati, I., Kamsariaty, K., & Sihombing, D. B. (2023). Ship Clearance In And Clearance Out Services At Pt. Sauh Bahtera Sakti Jakarta. *Jurnal Scientia*, 12(01), 578-582.
- DAN, M. H. E. K. S. Green Supply Chain Management: Concept and Challenge.
- Widyawati, N., Prastyorini, J., Ulfa, C., & Ratnawati, T. ANALYSIS OF THE INTEGRATIVE APPROACH TO TAM AND UGT THEORY ON DIGILIB APPLICATION USERS.
- Prastyorini, J., Kristiawati, I., Kalangi, M. H. E., Priyanto, E., & Arisanti, D. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT ANUGERAH TIRTA SAMUDRA. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(1), 9-20.