ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA PETUGAS LAPANGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL MELALUI KUALITAS PELAYANAN.

(Suatu Kajian perspektif Kepuasan pemgguma jalan tol Ruas Tol Bekasi barat- Cikampek)

Oleh :
Prista Tarigan

Abstrak

Secara simultan dan langsung pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan berpengaruh positip dan signifikan dengan kontribusi yang relative cukup kuat (60%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Secara parsial dan langsung pelatihan kerja petugas lapangan berpengaruh positip dan signifikan, namun lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar (41%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Secara parsial dan langsung disiplin kerja petugas lapangan berpengaruh positip terjadi secara signifikan, namun relatif lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar (45%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Secara parsial dan langsung pelatihan kerja petugas lapangan berpengaruh positip juga terjadi secara signifikan, namun lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi (35%) terhadap kepuasan pengguna jalan tol.

Kata kunci : pelatihan, disiplin kerja, kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Arus globalisasi yang telah menjadi isu utama dunia memaksa berbagai bangsa di dunia, khususnya Indonesia untuk melakukan persiapan-persiapan untuk menghadapinya. Sumber daya manusia salah satu faktor produksi yang digunakan dalam perusahaan untuk menghadapi arus globalisasi. SDM adalah faktor produksi yang hidup, dinamis dan sekaligus merupakan kesatuan ekonomis, psikologis dan sosial, hal ini berarti bahwa SDM tersebut memiliki keinginan, emosi, rasio atau akal, dan lingkungan, karena itulah manusia tidak patut disamakan dengan faktor produksi lainnya. Sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan penentu dan pengerak bagi tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah yang secara efektif dan efisien mengkombinasikan sumber-sumber dayanya guna menetapkan strategi-strategi. Sumber daya yang dalam hal ini pusat bagi setiap strategi adalah para karyawan, dimana mereka yang merencanakan dan melaksanakan strategi-strategi sebuah organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam merencanakan dan melaksanakan strategi ditunjang oleh kinerja karyawannya. Tinggi rendahnya kinerja karyawan berkaitan erat dengan pelatihan kerja yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Pelatihan diberikan dengan tujuan agar karyawan dapat bekerja lebih

baik dan dapat meningkatkan kinerja serta pengetahuan mereka. *Gerry Dessler (2015)* menyatakan bahwa, pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang. Dengan program pelatihan kerja diharapkan karyawan dapat memahami pekerjaan mereka dengan lebih baik dan mengetahui bagaimana pekerjaan seharusnya dilaksanakan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. *On the job training dan off the job training* merupakan salah satu contoh yang dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan. Kinerja menjadi alat yang penting dalam melihat pencapai tujuan organisasi, apabila kinerja karyawan rendah, maka dapat saja disebabkan rendahnya disiplin kerjanya. Dengan demikian, dengan kinerja yang rendah maka oleh *Mathis & Jackson (2015),* tidak dapat memberikan dampak yang positif bagi pengguna jasa atau barang, dan harapan untuk dapat jalan tol, maka perusahaan selalu mengembangkan potensi karyawan dengan salah satunya memberikan pelatihan kerja petugas lapangan, dan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari mereka dituntut dengan disiplin kerja yang tinggi, Mereka selalu dituntut untuk menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang akhirnya mampu membeberikan kepuasan pengguna jalan tol, dan dalam jangka waktu panjang akan menciptakan loyalitas pengguna jalan tol.

Namun, dalam pengamatan empiris teridentifikasi bahwa keberadaan petugas lapangan yang ditugaskan mensiarkan produk dan jasa yang dipasarkan kepada konsumen atau pelanggannya akan menjadi kendala yang berkepanjangan. Dengan demikian menurutnya, para pelaku bisnis saat-saat ini terus berupaya meningkatkan kemampuan SDM nya untuk dapat handal bersaing. Salah satu alasan penanggulangannya pihak Manager kerapkali melakukan pelatihan-pelatihan kerja yang sesuai dengan bidang yang dikerjakan, adalah diantaranya oleh *Hubert K, Rampersad (2005),* mengusulkan diantaranya melakukan pelatihan kerja dan ikatan disipliner yang diikat dengan *standart operating prosedural (SOP) yang berlaku.* PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk merupakan pengembang dan operator jalan tol dengan mengoperasikan mayoritas jalan tol di Indonesia, serta memiliki daya saing yang tinggi di tingkat Nasional dan Regional. Untuk dapat menambah panjang jalan tol secara berkelanjutan, dan memberikan kepuasan pengguna

dan dituntut pula dengan budaya disiplin yang handal belum dapat menciptakan pelayanan yang baik kepada pengguna jalan tol. Hal itu dapat terlihat al, kurangnya kepedulian petugas disaat terjadinya kecelakaan dan kemacatan lalu-lintas pada jalan tol, tidak adanya kepedulian yang cepat disaat pengguna jalan tol menghadapi masalah teknis di jalan tol, dan bahkan pelayanan yang diberikan hanya sebatas yang bisa diberikan dan diberitahukan, tidak ada pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan pengguna jalan tol. Artinya, samapai saat ini belum terlihat pengaturan

infrastruktur jalan yang diatur secara baik dan kelak dapat meminimais kemacatan yang berkepanjangan, yang ironis adalah kenaikan tarif harga tol terus meningkat, namun kualitas pelayanan masih relatif jauh dari sempurna dan semata penggunaan jalan tol masih sebagai opsi alternatif dan selalu tidak dapat memuaskan pengguna jalan tol.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

a. Menganalisis pengaruh langsung pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.
b. Menganalisis pengaruh langsung pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan dan terhadap kepuasan pengguna jalan Tol PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.
c. Menganalisis pengaruh langsung dari intervensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jalan tol PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.
d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan sebagai variable mediasi dari hubungan langsung variable pelatihan dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

a. Memperbanyak kasus simulasi kualitas pelayanan terhadap kebijakan Pelatihan dan penerapan disiplin kerja petugas lapangan terhadap terciptanya kepuasan pengguna jalan tol.
b. Sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dalam menganalisis pengaruh mediasi variabel kualitas pelayanan terhadap penciptaan kepuasan pengguna jalan tol.

2. Praktis

Bagi PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk sebagai masukan bagi manager HRD dan PEMASARAN dalam mengambil kebijakan dan solusi strategis dalam menggerakkan pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan dalam konteks meraih kepuasan pengguna jalan tol ruas Cikarang-Cikampek pada khususnya, dan ruas jalan tol di Indonesia pada umumnya.

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini meliputi: desain penelitian, pupulasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, definisi, operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data, desain bagan pengujian dan asumsi.

Desain Penelitian

Desain model penelitian ini, variabel pelatihan dan disiplin kerja petugas lapangan secara langsung/simultan dan parsial mempengaruhi kualitas pelayanan, dan kualitas pelayan secara *recursive* akan menstimulasi hubungan langsung pelatihan dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol, yang dilakukan melalui *PATH analysis by SPSS versi 24.0.*

Secara teknis statistical, penelitian menggunakan pendekatan *Explanatory analysis*, artinya setiap variabel yang diketengahkan pada hipotesis akan dijelaskan melalui

pengujian kausalistik antara variabel Independen terhadap variabel Dependen, demikian halnya dengan moderating/mediasi variabel yang dalam hal ini adalah variable kualitas pelayanan, adalah sebagai variabel yang diamati mampu dan tidak mampu memoderasi hubungan langsung variabel Independen (pelatihan dan disiplin kerja petugas lapangan) terhadap variabel dependen (Kepuasan pengguna jalan tol). Pengaruh dari variabel mediasi tersebut dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel dependen dan independen. Fenomena tersebut diciptakan sebagai variabel kualitas pelayanan adalah sebagai variabel moderator yang nantinya dapat diuji melalui uji jalur dan *uji interaksi (P*rista *Tarigan, 2008*). Lebih jauh dijelaskannya dengan *uji interaksi* tersebut adalah sebagai perkalian antara masing-masing variabel independen dengan dengan variabel mediasi yang diperlakukan sebagai variabel *moderating.*

Lokasi penelitian

Penelitian dipusatkan pada setiap Lokasi *Rest Area*, sebelum dan setelah kantor PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk, untuk ruas Bekasi barat – Cikampek (gardu Bekasi barat -Cibitung, Cikarang, Karawang, dan berakhir pada ruas Cikampek.. Dalam upaya mendapatkan data-data sekunder diarahkan pada gardu PT.Jasa Marga (PERSERO) kantor Bekasi barat, *Cibitung, Cikarang, Karawang dan Cikampek*. Dengan alasan, pada ruas jalan ini kerap kali terjadi kemacatan yang dimulai dari *ruas Bekasi Barat dan berakhir pada pintu ruas tol Cikampek.*

Populasi dan Data Sampel

Populasi penelitiian ini adalah pengguna jalan tol, mulai ruas tol Bekasi barat, Cibitung, Cikarang sampai dengan ruas tol Cikampek (Satu Arus dari tol Bekasi barat menuju pintu tol Cikampek). Dengan *pendekatan insidental sampling* teridentifikasi sebanyak 879 Pengguna Jalan Tol yang bersedia dilakukannya tanya jawab singkat (data Insidental, *pada jam-jam kerja dan hari libur (Senin sd Jumat). dan hari sabtu dan minggu (Jam-jam Padat) untuk bulan Maret sd Akhir Mei, tahun 2018).*

Memperhatikan karakteristik populasi adalah homogenenitas, dimana Semua responden adalah pelanggan. Artinya, sampel yang dituju sudah kerakkali s menggunakan fasilitas jalan tol baik dimaksud disaat-saat jam kerja, bahkan untuk hari sabtu dan minggu. Namun, untuk lebih menjelaskan, jumlah sampel yang representatip untuk karakteristik populasinya yang homogenitas dan tingkat residual error yang relatip kecil, maka pada kesempatan ini digunakan pendekatan model *Slovin dalam Husain Umar (2000*) untuk α = 0,01 sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir/diinginkan yaitu sebesar 0,01 (1,0%).

Dengan model slovin tersebut maka didapat angka n adalah:

$$n = \frac{879}{1 + (879 \times 0{,}01)}$$

$$= 89{,}78$$

(dibulatkan menjadi 90 pengguna jalan tol ruas Bekasi barat - Cikampek).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dan bahan-bahan yang diperlukan yaitu:

a. Data Primer

1. Teknik Kuesioner/Angket
   Adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen pengumpul data, dimana antara pengumpul data dengan responden (sumber data) tidak dilakukan wawancara terstruktur. Namun, pengumpulan data langsung dilakukan pada tempat-tempat peristirahatan pengguna jalan tol *(Rest Area) sepanjang Rest Area Bekasi Barat/Timur – menuju Cikampek.* dengan tenaga *bantuan surveyor* dan menyimpulkan secara *point to point.*
2. Teknik Observasi
   Suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung di lokasi (observasi) dilakukan pada ruas jalan tol Bekasi barat, Timur, Cibitung, Karawang sampai dengan pintu keluar tol Cikampek.

b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan, disamping melalui data pustaka yang tersedia pada kantor-kantor pengelola jasa marga, juga disempurnakan melalui data yang terdokumentasi pada literatur-literatur yang tersedia pada sarana kepustakaan kelembagaan yang terkait

Teknik Pengolahan Data :

Dalam pengolahan data pertama-tama dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen penelitian, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dipakai adalah data yang baik. Selanjutnya dilakukan transformasi data hal ini dilakukan untuk mengkonfersi skala kuesioner yang semula berskala ordinal menjadi interval. Pengolahan data selanjutnya adalah pengujian dengan asumsi *BLUE* (*Best, Linier, Unbias, Estimator*) hal ini untuk menguji kelayakan model *Regress of models* yang dihasilkan *(Carter Hill, William E, Griffiths, 2001).*

Rancangan Pengujian

Untuk menguji fenomena kuantitatif digunakan permodelan-permodelan prediksi sebagai berikut:

Model analisis yang digunakan, adalah teknik analisis jalur yang menguji besarnya keeratan hubungan variabel dan sumbangan *(kontribusi),* hal itu ditunjuk oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel X_1, X_2, X_3 terhadap kinerja kepuadsan pengguna jalan tol (Y). *Analisys Corelation and regression* (*by standardized coefisien beta*) adalah merupakan dasar perhitungan koefiesien jalur, kemudian dalam aplikasinya digunakan *Sofware SPSS for Windows* Versi 24.0, kemudian langkah menguji analisi jalur (*Path Analisys*) adalah sebagai berikut *(Prista Tarigan, 2008)*

1. Merumuskan persamaan struktural 1 (satu):

   Struktur =

   $$X_3 = \rho_{X_3} X_1 + \rho_{X_3} X_2 + \rho_{X_3} \varepsilon_1$$

2. Merumuskan persamaan struktural 2 (dua):
   Struktur =
   $Y = \rho_y X_1 + \rho_y X_2 + \rho_y X_3 + \rho_y \varepsilon_2$
3. Hubungan kausal empiris (sub variable)

X_1 terhadap X_3, dan X_2 terhadap X_3, X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y, dan X_3 terhadap Y adalah melalui persamaan sub struktural

$X_3 = \rho X_3 X_1 + \rho X_3 \varepsilon_1$ dan

$X_3 = \rho X_3 X_2 + \rho X_3 \varepsilon_1$,

$Y = \rho_Y X_1 + \rho_Y \varepsilon_2$ dan

$Y = \rho_Y X_2 + p_Y \varepsilon_2$, dan

$Y = \rho_Y X_3 + p_Y \varepsilon_2$

$X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y = (\rho_{y X_1}) + [$

$(\rho_{X_3 X_1})\ (\rho_{Y X_3})]$

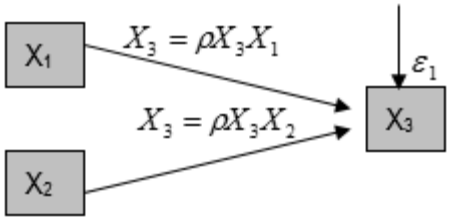
$X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y = (\rho_{y X_2}) + [$

$(\rho_{X_3 X_2})\ (\rho_{Y X_3})]$

Dimana $\rho_{X_3} \varepsilon_1$ dan $p_Y \varepsilon_2$ dapat diselesaikan melalui =

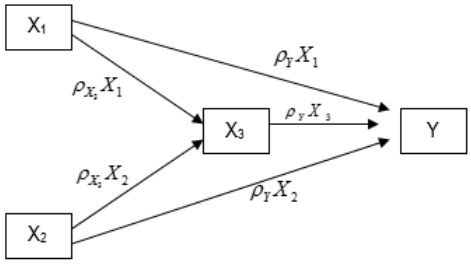
$\sqrt{1 - R^2 x_k}$ *(Hair, dalam Michael Kutner, 2005).*

4. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi pada persamaan struktural:
5.
a. Diagram jalur, bahwa (X_1) dan (X_2) berkontribusi secara parsial dan simultan terhadap (X_3)



Gambar 2.1. :
Hubungan Struktural X_1 dan X_2 Terhadap X_3

Kemudian untuk langkah berikutnya dapat dijelaskan dari hubungan variabel X_1 dan X_2 terhadap Y melalui variabel X_3 (hubungan kausal empiris antara jalur), adalah sebagai berikut:



Gambar III.2.
Hubungan Kausal Empiris X_1, X_2 Terhadap Y melalui X_3

b. Menghitung regresi coefisien untuk setiap sub struktur yang telah ditentukan, adalah
   $Y = \rho_{yx_1} X_1 + \rho_{yx_2} X_2 + \rho_y \varepsilon_2$.
   Pada dasarnya koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang distandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah di set dalam angka baku atau Z skor (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar deviasi = 1). Koefisien jalur yang distandarkan (*standar path coefisient* hal ini menurut (*Michael Kutner*, 2005) adalah untuk menjelaskan besarnya pengaruh (bukan memprediksi) variabel independent terhadap variabel lain yang diperlakukan sebagai variabel dependen. Lebih lanjut dijelaskan, khusus untuk program SPSS melalui analisis regressi, koefisien *Path* ditunjukkan oleh *output* yang dinamakan *coefficient*, dan dinyatakan sebagai *standardized*

coefficient atau dikenal dengan nilai beta.

Dijelaskan *Prista Tarigan (2012):*

- Variabel motivasi (X_3) dianggap variabel moderator, artinya mampu memoderasi pengaruh variabel X_1,X_2 terhadap Y, sehingga pengaruh X_1,X_2 terhadap Y dapat menjadi kuat atau menjadi lemah.
- Apabila pengaruh X_1, X_2 terhadap X_3, dan X_1, X_2 terhadap Y signifikan, serta pengaruh X_3 terhadap Y signifikan maka variabel (X_3) merupakan ***variabel moderator***.
- Kemudian apabila pengaruh pada salah satu jalurnya tidak signifikan, sedangkan jalur yang lainnya signifikan maka X_3 ***bukan variabel moderator.***
- Apabila hubungan itu semuanya tidak terjadi secara signifikan, maka variabel X_3 akan memperlemah hubungan X_1/X_2 terhadap Y.

c. Menghitung Signifikansi koefisien jalur secara individual.

Uji hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_a = \rho_y X_1 > 0$

$H_0 = \rho_y X_1 > 0$

Model = $t_{X1} = \dfrac{\rho_{X1}}{Se_{px_1}}$

Keterangan= $S_e \rho_{x_1}$ hasil komputerisasi pada software untuk analisis regresi setelah data ordinal ditrasformasi ke interval, melalui *Methode Successive Scala Interval (M.S.I), Michael Kutner (2005).*

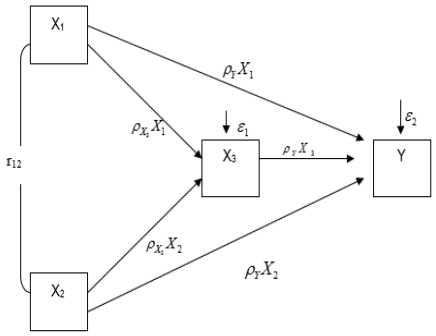
Uji signifikansi analisis jalur dicari yaitu dengan membandingkan antara nilai probabilitas 0.05 dengan nilai probabilitas Sig.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas 0,05 $\leq$ nilai probabilitas Sig atau (0.05$\leq$ Sig) maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 $\geq$ nilai probabilitas Sig atau (0.05 $\geq$ Sig) maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Desain Bagan Pengujian dan Asumsinya

Gambar 1.1 Desain Bagan Pengujian



Asumsi :

a. Hubungan simultan antara variabel independen X_1 (variable pelatihan kerja dan X_2 (variabel disiplin kerja petugas lapangan) terhadap X_3 (kualitas pelayanan) dapat dirumuskan dengan <u>model 1 (satu)</u> yakni:

$$X_3 = \rho_{X_3} X_1 + \rho_{X_3} X_2 + \varepsilon_1$$

b. Hubungan parsial antara variabel independen X_1 (variabel pelatihan kerja) terhadap X_3 (kualitas pelayanan) dapat dirumuskan dengan <u>model 2 (dua)</u> yakni:

$$X_3 = \rho_{X_3} X_1 + \varepsilon_1$$

c. Hubungan parsial antara variabel independen X_2 (variable disiplin kerja petugas lapanagan) terhadap X_3 (kualitas pelayanan) dapat

dirumuskan dengan model 3 (tiga) yakni:

$$X_3 = \rho_{X_3} X_2 + \varepsilon_1$$

d. Hubungan parsial antara variabel independen X_1 (pelatihan kerja petugas lapangan) terhadap Y (kepuasan pengguna jalan tol) dapat dirumuskan dengan model 4 (empat) yakni:

$$Y = \rho_y X_1 + \varepsilon_2$$

e. Hubungan parsial antara variabel independen X_2 (variable disiplin kerja petugas lapangan) terhadap Y (kepuasan pengguna jalan tol) dapat dirumuskan dengan model 5 (lima) yakni:

$$Y = \rho_y X_2 + \varepsilon_2$$

f. Hubungan parsial antara variabel independen X_3 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pengguna jalan tol) dapat dirumuskan dengan model 6 (enam) yakni:

$$Y = \rho_y X_3 + \varepsilon_2$$

g. Mengidentifikasi Variabel Moderator

Hubungan tidak langsung antara variabel independen X_1 (variable pelatihan kerja) dan X_2 (variable disiplin kerja petugas lapangan) melalui X_3 (variable kualitas pelayanan) sebagai variabel perantara terhadap Y (kepuasan pengguna jalan tol) dapat diketahui jika seluruh hubungan jalur *ternyata signifikan (Prista Tarigan, 2008).* Hubungan kausalistik antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y melalui X_3 (variabel yang teridentifikasi memoderasi variabel Y) dapat dirumuskan dengan model 7 (tujuh) yakni:

$$X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y = (\rho_{yX_1}) + [(\rho_{X_3X_1})(\rho_{Y X_3})]$$

$$X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y = (\rho_{yX_2}) + [(\rho_{X_3X_2})(\rho_{Y X_3})]$$

LANDASAN TEORI

Pelatihan kerja

Secara normatif, program pelatihan dan pengembangan merupakan fungsi operasional pengembangan *(development)* dari fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu ketika pegawai telah menempati posisi jabatan terentu, diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk menjalankan tugasnya. Istilah pelatihan, umumnya lebih ditujukan kepada peningakatan kecakapan pegawai level operasional, sedangkan pengembangan sering hanya ditujukan kepada peningkatan kecakapan pegawai level manajerial atau eksekutif. Akan tetapi pada prinsipnya, keduanya bertujuan meningkatkan kecakapan, sebagai hasil dari proses pembelajaran *(leaming).* Apa yang membedakan adalah isi program saja *(Hubert K.Rampersad (2005).*

Namun secara substantif keduanya saling terkait, karena saling melengkapi.

Gerry Dessler, (2015), menggunakan istilah pelatihan untuk pegawai pelaksana dan pengawas, sedangkan istilah pengembangan ditujukan untuk pegawai tingkat manajemen. Istilah yang dikemukakannya adalah rank and file training, supervisor training, dan management development. Sementara itu, Hubert K.Rampersad (2005) menggunakan istilah pelatihan untuk pegawai pelaksana dan pengembangan untuk pimpinan, Istilah-istilah yang

dikemukakan olehnya adalah *training operative personel dan executive development*.

2.2. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sebagai contoh, beberapa pegawai terbiasa terlambat untuk bekerja. Ada tiga bentuk disiplin. Pertama, terdapat disiplin manajerial (*managerial discipline*) di mana segala sesuatu tergantung pada pemimpin, dari permulaan hingga akhir. Ada sekelompok orang yang akan mengarahkan apa harus mereka lakukan. Hanya melalui arahan individulah kelompok itu membuahkan kinerja yang yang berharga. Segala sesuatu tergantung pada pemimpin.

Kedua, terdapat disiplin tim (*team discipline*) di mana kesempurnaan kinerja bermuara dari ketergantungan ini berkecambah dari suatu komitmen setiap anggota terhadap seluruh organisasi, kegagalan satu orang akan menjadi kejatuhan semua orang. Hal ini biasanya dijumpai dalam kelompok kerja yang relatif kecil.

Ketiga, terdapat disiplin diri (*self discipline*) dimana pelaksanaan tunggal sepenuhnya tergantung pada pelatihan, ketangkasan, dan kendali diri. Oleh karena itu, disiplin tidak hanya negatif, menghasilkan hukuman atau pencegahan. Disiplin dapat pula bermakna kualitas yang berharga bagi individu yang berharap kepadanya, meskipun bentuk disiplin tidak hanya tergantung pada individu pegawai, namun juga pada tugas dan cara tugas yang diorganisasikan. Pengembangan disiplin diri lebih mudah di beberapa pekerjaan dari pada di pekerjaan lainnya, dan banyak inisiatif desain ulang pekerjaan ditujukan untuk menyediakan lingkup bagi pemegang jabatan untuk menjalankan disiplin diri dan menemukan kadar otonomi dari disiplin manajerial.

Meskipun keinginan manajemen adalah penyelesaian masalah pegawai dengan suatu cara positif, kadang-kadang hal ini tidaklah mungkin. Tujuan utama tindakan disipliner adalah untuk memastikan bahwa perilaku pegawai konsisten dengan aturan perusahaan. Aturan disusun untuk tujuan organisasi yang lebih jauh. Manakala sebuah aturan dilanggar, efektivitas organisasi berkurang sampai tingkat tertentu, tergantung pada kerasnya pelanggaran. Contoh, jikalau seorang pegawai terlambat kerja sekali, efeknya pada perusahaan mungkin minimal. Keterlambatan yang konsisten adalah masalah lain lagi karena hal itu mempengaruhi produktivitas dan moral kerja pegawai lainnya secara negatif. Penyelia sepatutnya menyadari bahwa tindakan disipliner dapat menjadi kekuatan positif bagi perusahaan manakala tindakan itu diterapkan secara bertanggung jawab dan adil. Perusahaan akan beruntung dari penyusunan dan penerapan kebijakan disipliner yang efektif. Tanpa adanya bentuk disiplin yang sehat atau potensi tindakan disipliner, efektivitas perusahaan akan sangat terbatas.

Kualitas Pelayananan

Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (*Kotler Philip. Keller Kevin Lane, 2008).* Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen*).* **Kualitas pelayanan** *(service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.
Menurut *KotlerPhilip, Keller Kevin Lane (2008)* definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:
1.Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2.Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3.Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.
Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa **kualitas pelayanan** adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan *(service quality)* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kepuasan Konsumen

Menurut *Kotler philip, Keller kevin lane (2008)* kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau

produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas,pelayanan dan nilai.

1. KualitasKualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

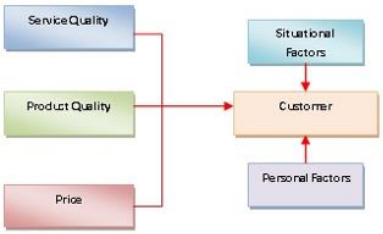
2.Pelayanan konsumen Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

3. Menurut *Kotler Philip, Ketler Kevin Lane (2008)* adalah Nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan.Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

Sedangkan menurut *Leon G. Schiffman, Laslie Lazar Kanuk (2012)*, menjelaskan, bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan.Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Lebih lanjut dijelaska, bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya.

Lebih lanjut dijelaskan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Kotler Philip,Keller Kevin Lane(2008), mengemukakan, bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana terlihat pada gambar 2 kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa) , kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan(jasa). Kepuasan lebih inklusif , yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa) , kualitas produk,harga, faktor situasi dan faktor pribadi.



Customer Satisfaction Model

Konsep kepuasan pelanggan dari *Kotler Philip, Keller Kevin Lane* ini di gunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. *Lovelock*, menjelaskan,

bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan,kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terosebsi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.*Belch, (2009),* bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan dan komunikasi seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi – definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas, dan rasa kepuasan ini akan mampu mempromosikan berbagai faktot yang berasal dari internal dan ekternal penguna jasa atau barang, sebagai berikut:

PEMBAHASAN PENELITIAN

Bahasan Penelitian

Analisis pengaruh Simultan Pelatihan kerja dan Disiplin kerja petugas lapangan Terhadap Kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil olah data dengan mengunakan *Software* SPSS. 24.0, pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan berpengaruh relatif kuat, hal ini ditunjukan dengan penduga R^2 (*R Square*) sebesar 0,602 atau dibulatkan sebesar 60% menunjukkan, bahwa pelatihan kerja petugas lapangan yang diberlakukan selama ini dan penerapan disiplin kerja mampu secara simultan menciptakan kualitas pelayanan yang relatif baik atau sebesar 60%, sedangkan sisanya sebesar 40 % dapat dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Lebih jauh hubungan kausal empiris antara faktor pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan dapat digambarkan melalui persamaan struktural sebagai $X_3 = \rho_{X_3} X_1 + \rho_{X_3} X_2 + \varepsilon_1$ atau X_3 = $0{,}641X_1 + 0{,}669X_2 + 0{,}630\varepsilon_1$ ($\rho_{x_3}\varepsilon_1$) diperoleh dari $\sqrt{1-0{,}628} = 0{,}630$. Melalui persamaan struktural tersebut diperoleh koefisien jalur $\rho_{X_3} X_1$ = 0,641 yang relatif lebih kecil dari $\rho_{X_3} X_2$ = 0,669. Hal ini memberikan arti, bahwa pelatihan kerja petugas lapangan secara langsung pengaruhnya relatif lebih kecil dibanding dengan disiplin kerja petugas dalam mewujudkan tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan. Kemudian mengingat, bahwa taraf signifikansi ternyata lebih kecil (< dari 0,01), maka pengujian signifikansi ini dapat dilanjutkan pada uji individual, dimana t hitung yang dihasilkan lebih besar dibanding t *probability sig* atau 4,179 > 0,000 $(\alpha < 0{,}01)$/ pelatihan kerja petugas lapangan *(Carter Hill, William Griffiths E, 2001)),* sedangkan untuk variabel pelatihan kerja dan 2,109 > 0,002 $(\alpha < 0{,}01)$. Lebih jelasnya hubungan kausal empiris dari kedua variabel dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Simultan dari Pelatihan kerja dan Disiplin kerja

petugas lapangan Terhadap Kualitas pelayanan.

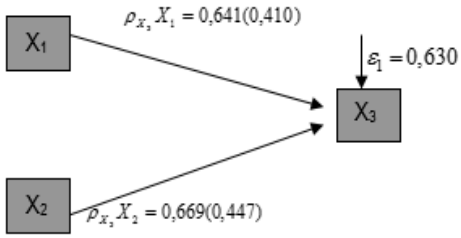
Variabel		X_1	X_2	ε_1	$X_1, X_2, \rightarrow X_3$
Koefisien Jalur		0,641	0,669	0,630	
Pengaruh	Langsung	0,641	0,669	1 - 0,602 = 0,398	
	Total	0,641	0,669	-	
Pengaruh Simultan		-	-	-	0,602 (60%)

Sumber: Data Primer, diolah April, 2018

Keterangan :

- **X_1** : Pelatihan kerja petugas lapangan.
- **X_2** : Disiplin kerja petrugas lapangan.
- **X_3** : Kualitas pelayanan *(Service, Product/jasa and price)*

Hubungan kausal empiris antara pelatihan kerja petugas (X_1) dan Disiplin kerja petugas lapangan (X_2) terhadap kualitas pelayanan (X_3) dapat dijelaskan dalam diagram jalur berikut:



Gambar 3.1.
Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris (X_1 dan X_2 terhadap X_3)

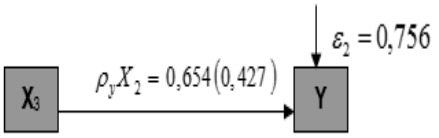
3.2.Intervensi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengguna jalan tol

Melalui hasil pengolahan data dengan SPSS. 24.0 ternyata secara parsial dan langsung Kualitas pelayanan mampu memberikan *intervensi* yang yang positif dan signifikan dengan pengaruh yang relatif tidak kuat, hal ini dapat ditunjukkan melalui penduga R^2 (*Square*) $R_y X_3 =$ 0,427 $(0,654)^2$ adalah terjadi hubungan yang relatif tidak kuat atau hanya sebesar 43% dengan besar koefisien residu $\rho_y X_3 = \sqrt{1-0,427} = 0,756$. Pengaruh yang relatif tidak kuat tersebut masih terjadi secara signifikan, namun relatif lemah perhatikan uji individual, dimana t hitung yang dihasilkan (α = 0,06 < 10%)

Hal yang dapat diperjelas, bahwa variabel kualitas pelayanan mampu memberikan prediksi yang positif. Namun, kontribusinya relatif lemah sebagai mediasi yang mengintervensi penciptakan kepuasan penguna jalan tol ruas tol Cikarang-Cikampek. Jelasnya, perhatikan temuan model jalur pada sub struktural 2 (dua) sebagai $Y = \rho_y X_3 + \varepsilon_2$ atau Y = 0,654 + 0,756ε_2, atau paling tidak gambarannya dapat dilihat pada gambar 4.2 dan tabel dan tabel 4.2 sebagai berikut:

Gambar 3.2

Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris (X_3 terhadap Y)



Tabel 3.2.
Koefisien Jalur dari Intervensi Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Parsial Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna jalan tol

Variabel		X_3	ε_2	$X_3 \rightarrow Y$
Koefisien Jalur		0,654	0,756	
Pengaruh	Langsung	0,654	1 - 0,427 = 0,573	
	Total	0,654	-	
Pengaruh Parsial		-	-	0,427 (43%)

Sumber: Data Primer, diolah April, 2018

Keterangan :

- **X_3** : Kualitas pelayanan.
- **Y** : Kepuasan pengguna jalan tol (*Mengisolasi, Keunggulan, dan mempromosikan)*

3.3. Pengaruh Tidak Langsung Pelatihan kerja dan Disiplin kerja Petugas lapangan melalui Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna jalan tol

Pada kesempatan ini akan dilakukan perlakuan *(treadment variable)*, apakah variabel kualitas pelayanan ternyata dapat *menstimulasi* hubungan langsung variabel pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol, sehingga dapat dinyatakan sebagai variabel *moderating/intervening (William G.Zikmund, 2013),* ataukah sebaliknya ternyata variabel kualitas pelayanan tidak mampu memperkuat hubungan langsung variable pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol, sehingga kualitas pelayanan hanyalah berperilaku sebagai variabel bebas (IV) *(Prista Tarigan, 2008).* Sebagaimana yang dijelaskan ole*h Prista Tarigan* (2008) bahwa, Variabel *moderating/intervening* merupakan variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Suatu hal yang menarik adalah adalah apakah dengan terciptanya kualitas pelayanan yang tinggi dapat memperkuat kontribusi pelatihan kerja dan Disiplin kerja petugas lapangan terhadap naiknya kepuasan pengguna jalan tol atau malah sebaliknya. Bagaimana hubungan variabel tersebut saling mempengaruhi baik secara langsung (*directly*) maupun tidak langsung (*indirectly)* dapat dijelaskan melalui tampilan-tampilan data-data berikut. Bagaimana hubungan variabel tersebut saling mempengaruhi baik secara langsung (*directly*) maupun tidak langsung (*indirectly*) melalui data *Standartdized Coefficients Beta*) dengan bantuan *SPSS* 24.0, maka dapat dijelaskan melalui perolehan koefisien beta yaitu :

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau *DE*)

Untuk menghitung pengaruh langsung atau *DE* digunakan formula sebagai berikut;

- Pengaruh variabel pelatihan kerja dan Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan

DE $X_1, X_2 \rightarrow X_3 = 0{,}602$

- Pengaruh variabel pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan

DE $X_1 \rightarrow X_3 = 0{,}410$

- Pengaruh variabel Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kualitas pelayanan

DE $X_2 \rightarrow X_3 = 0{,}447$

- Pengaruh variabel pelatihan kerjapetugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol.

DE $X_1 \rightarrow Y = 0{,}354$

- Pengaruh variabel Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

DE $X_2 \rightarrow Y = 0{,}375$

- Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

DE $X_3 \rightarrow Y$ = 0, 427

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Efect* atau *IE*)

Untuk menghitung pengaruh tidak langsung atau *IE* digunakan formula sebagai berikut;

- Pengaruh variabel pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan

IE $X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ = (0,410 x 0,427) = 0,175

- Pengaruh variabel Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan

IE $X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ = (0,447 x 0,427) = 0,190

c. Pengaruh Total (*Total Effect* atau *TE*)

- Pengaruh variabel pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan

TE $X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ = (0,354 + 0,175) = 0,529

- Pengaruh variabel Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan

TE $X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ = (0,375 + 0,190) = 0,565

- Pengaruh variabel pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

TE $X_1 \rightarrow Y$ = 0,354

- Pengaruh variabel Disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

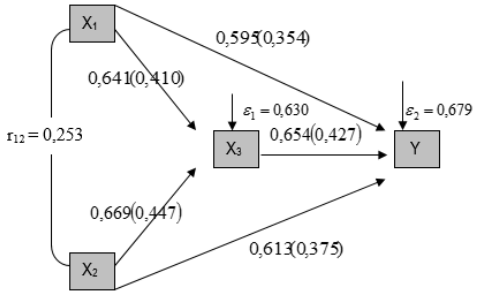
TE $X_2 \rightarrow Y$ = 0,375

- Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

TE $X_3 \rightarrow Y$ = 0,427

d. Diagram Jalur

Berdasarkan hasil penelitian maka secara keseluruhan diagram jalur yang terbentuk adalah sebagai berikut:



→ **Persamaan struktural untuk model di atas adalah**

<u>Substruktural 1</u> : $X_3 = 0{,}641X_1 + 0{,}669X_2 + \epsilon_1$

<u>Substruktural 2</u> : $Y = 0{,}595X_1 + 0{,}613X_2 + 0{,}654X_3 + \epsilon_2$

Melalui tampilan data tersebut di atas dapat dijelaskan, bahwa selain kualitas pelayanan mampu berperan sebagai *moderating* variabel juga mampu berperan sebagai variabel *intervening* karena semua variabel terjadi secara signifikan. Dengan demikian dapat ditegaskan, bahwa pada saat dilakukan penelitian kualitas pelayanan mampu memperkuat hubungan langsung variable pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol secara

signifikan. Namun signifikansinya relatif lemah *untuk α 0,09 atau < dari 0,10.* **KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab-bab terdahulu, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara simultan dan langsung pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan berpengaruh positip dan signifikan dengan kontribusi yang relative cukup kuat (60%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol.
2. Secara parsial dan langsung pelatihan kerja petugas lapangan berpengaruh positip dan signifikan, namun lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar (41%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol.
3. Secara parsial dan langsung disiplin kerja petugas lapangan berpengaruh positip terjadi secara signifikan, namun relatif lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar (45%) terhadap terciptanya kualitas pelayanan pengguna jalan tol.
4. Secara parsial dan langsung pelatihan kerja petugas lapangan berpengaruh positip juga terjadi secara signifikan, namun lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi (35%) terhadap kepuasan pengguna jalan tol.
5. Secara parsial dan langsung disiplin kerja petugas lapangan petugas lapangan berpengaruh positip dan signifikan, dan hanya mampu memberikan kontribusi relative sebesar (38%) terhadap kepuasan pengguna jalan tol.
6. Secara parsial dan langsung kualitas pelayanan memiliki intervensi yang positip dan signifikan, namun lemah dan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar (43%) terhadap kepuasan pengguna jalan tol
7. Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau *IE*) pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan jalan tol sebesar $(\rho_{X_3X_1})\,(\rho_{Y\,X_3})$ = (0,410) (0,427) = 0,175 (18%). Dengan demikian pengaruh total (*Total Effect*) pelatihan kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan adalah $(\rho_{X_3X_1})+[(\rho_{X_3X_1})\,(\rho_{Y\,X_3})]$ = 0,354 + 0,175 =0,529 (53%).
8. Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau *IE*) disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas pelayanan sebesar $(\rho_{X_3X_2})\,(\rho_{Y\,X_3})$ = (0,447) (0,427) = 0,190 (19%). Dengan demikian pengaruh total (*Total Effect*) pelatihan kerja terhadap kepuasan pengguna jalan tol melalui kualitas elayanan adalah $(\rho_{X_3X_2})+[(\rho_{X_3X_2})\,(\rho_{Y\,X_3})]$ = 0,375 + 0,190 = 0,565 (57%).
9. Secara tidak langsung kualitas pelayanan pengguna jalan tol tidak mampu *memediasi* atau *memoderate* secara signifikan dari hubungan langsung antara pelatihan kerja dan disiplin kerja petugas lapangan terhadap kepuasan pengguna jalan tol

Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan pembahasan pengujian models secara empiris sebagaimana yang dikemukakan di atas, maka rekomendasi atau saran-saran yang dapat ditindaklanjuti, yaitu sebagai berikut :

1. Melihat pengaruh langsung pelatihan dan disiplin kerja petugas lapangan jalan tol, baik secara parsial dan simultan terhadap penciptaan kualitas pelayanan adalah positip dan signifikan. Namun, menghasilkan kontribusi yang tidak optimal, maka disarankan perlu mengkaji ulang program pelatihan kerja searah dengan penaganan kelancaran lalu-lintas jalan tol yang selama ini dilakukan baik manfaat dan mekanismenya yang belum terarah dalam upaya terciptanya kepuasan penguna jalan tol. Demikian halnya, dengan peraturan yang menyangkut dengan pembentukan disiplin kerja petugas lapangan, maka melalui pernyataann tersebut dapat disarankan bahwa:
2. Pelatihan kerja petugas lapangan dilaksanakan sesuai kebutuhan kerja yang dapat membentuk *kemampuan dan profesiaonal* dalam melayani pengguna jalan tol di ruas Bekasi barat sampai ruas Cikampek. Pembentukan Disiplin kerja kerja petugas lapangan, perlu didasari peraturan yang mengikat dan berdampak pada peringatan dan pemutusan hubungan kerja.
3. Terciptanya kualitas pelayanan jalan tol perlu dilakukan, dan menjadi skala prioritas dalam upaya *menstimulus* dampak dilakukannya pelatihan kerja petugas, dan penegakan disiplin kerja petugas lapangan. Mengingat kualitas pelayanan yang diberikan pihak Jasa Marga *belum dapat memediasi secara signifikan* terhadap kepuasan pengguna jalan tol ruas Bekasi barat –Cikampek. Hal ini harus dievaluasi dengan inovasi secara berkala. Dengan demikian, dengan kualitas pelayanan yang saat ini dihanggap sangat lemah dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi jalan yang kurang mampu meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol khususnya untuk ruas Bekasi barat -Cikampek.

DAFTAR PUSTAKA

Carter Hill, William E,Griffiths, (2001), Undergraduate Econometrics, John Wiley & Sons, Inc.

Belch, (2009), Advertising and Promotion, Eight Edition, McGraw-Hill International Edition.

Donal R.Cooper, Pamela S. Schindler, (2006), Bisiness Research Methods, Ninth Edition, McGraw-Hill, International Edition.

Gerry Dessler, (2015), Manajemen Sumber Daya Manusia, Salemba 4, Jakarta.

Humber K.Rampesad, (2005), Total Performance Scorecard, Konsep Manjemen Baru: Mencapai Kinerja dengan Integritas, Gramedia pustaka, Jakarta

Kotler Philip, Keller Kevin lane, 2008, Manajemen Pemasaran, Pearson, Prentise Hall.

Husen Umar, (2000), Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran, Gramedia Pustaka, Jakarta.

Leon G.Schiffman, Leslie Lazar Kanuk (2012). Satisfaction and Consumer Behavior, Tenth Edition, Pearson.

Longenecker, Giola & Sim's 2003, Strategic Human Resource Development (Englewood Cliffs: prentice-Hall

Mathis & Jackson, (2006), Manajemen Sumber Daya Manusia, Salemba 4, Jakarta.

Michael H.Kutner, (2005), Applied Linear Statistical Models, Fifth Edition, McGraw-Hill International Edition.

Prista Tarigan, (2008), Analisis statistik dan Ekonometrik dalam penelitian ekonomi dan manajemen, Lppm Pasca Unkris, Jakarta.

Prista Tarigan, (2012), Kesuksesan Negara Singapura sebagai salah satiu pusat perdagangan dunia melalui Keberadaan MNC di Negara Singapura, Jurnal Ekonomi Untar no XVII/01/2012, Jakarta.

Rangkuti,Freddy.(2002), Measuring Customer Satisfaction.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

William G.Zikmun (2013), Business Research Methods, Ninth Edition, Louisiana Tech University Head Departmen of Marketing & Anallysis.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo.(2003), Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New Yor