

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

**Via Kurniawati<sup>1</sup>, Muzammil Muzammil<sup>2</sup>, Nadya Alfitri<sup>3</sup>, Vicky F Sanjaya<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>UIN Raden Intan Lampung

\*Email : viakurniawati700@gmail.com

### **Abstrak**

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah Indomaret jl.Endro Suratmin Bandar Lampung. Menggunakan 45 responden dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpul data menggunakan kuisioner dengan teknik analisis Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Hipotesis, menggunakan aplikasi SmartPLs, Hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Indomaret.

### **Pendahuluan**

Di era globalisasi, kualitas dianggap sebagai alat untuk memperoleh keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pilihan konsumen terhadap produk dan jasa bagi konsumen dan Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas yang baik memang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun memahami bagaimana konsumen memandang kualitas tidaklah mudah.

Dunia bisnis, pelayanan, dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan dan Pelayanan yang baik akan mempengaruhi keuntungan dan berkorelasi dengan hasil yang dicapai suatu bisnis yang artinya pelayanan yang baik akan menciptakan suasana yang berkesinambungan dan Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi khususnya di kota-kota besar, terjadi perubahan di berbagai bidang terutama produksi dan industri, serta terjadi transformasi gaya hidup dari tradisional menjadi modern sehingga menimbulkan perubahan dalam kebiasaan belanja konsumen terutama di kota-kota besar dan sekitarnya. Bentuk bisnis yang mengalami pertumbuhan pesat adalah minimarket, saat ini banyak bermunculan minimarket dengan fasilitas yang semakin lengkap.

Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya. Minimarket Indomaret harus mampu memberikan pelayanan yang pasti dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pokoknya, pelayanan yang baik meliputi pelayanan langsung dan tidak langsung dan Pelayanan langsung berupa harga, kualitas produk, promosi dan bentuk lainnya Sedangkan pelayanan tidak langsung memberikan kenyamanan pelanggan saat berbelanja, kebersihan toko, kesesuaian produk yang dijual, keamanan toko dan fasilitas lain yang dimiliki pelanggan dapat dirasakan namun tidak secara langsung diperlihatkan kepada pelanggan.

Saat ini di kota Bandar Lampung terdapat banyak sekali supermarket, minimarket atau toko sejenisnya, tidak hanya satu atau dua tetapi beberapa minimarket indomaret berjejer tidak

berjauhan hal ini sangat menguntungkan konsumen karena tidak kesulitan mencari apa yang diinginkannya dan disini Minimarket Indomaret Kota Bandar Lampung letaknya sangat strategis sehingga memudahkan akses bagi pelanggan yang berada di depan kampus yang ramai dan dikelilingi kompleks perumahan membantu pengunjung dengan mudah memenuhi kebutuhannya Jadi, untuk memuaskan pelanggan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apapun.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan seperti Indomart. Dalam dunia bisnis, kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting yang menentukan keberhasilan suatu bisnis agar dapat bersaing dan bertahan dalam bisnis dalam perekonomian saat ini, bisnis harus mampu memberikan layanan berkualitas dan dapat diandalkan yang memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tindakan konsumen selanjutnya apabila konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka konsumen akan percaya dan loyal terhadap perusahaan sedangkan kualitas yang buruk akan dengan mudah menyebabkan konsumen beralih ke perusahaan lain.

Saat ini banyak kemajuan dan perubahan yang terjadi di bidang perekonomian, Kemajuan dan perubahan ekonomi tersebut dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan sosial yang semakin berkembang serta pola konsumsi masyarakat yang semakin kompleks peningkatan status sosial dan ekonomi ini berdampak pada perilaku dan gaya hidup terhadap suatu produk dan hal ini membuka peluang besar bagi dunia usaha untuk memperoleh keuntungan yang banyak dan Peluang ekonomi yang sangat besar ini menimbulkan persaingan antar produsen untuk memenuhi permintaan konsumen dan persaingan yang ketat menuntut para produsen semakin inovatif dan kreatif dalam menciptakan dan menawarkan produk atau jasa mereka Selain itu, dalam dunia bisnis faktor kualitas layanan adalah faktor terpenting untuk dapat menentukan keberhasilan bisnis.

Untuk bersaing dan tetap bertahan dalam perekonomian saat ini, dunia usaha harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan dapat diandalkan yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tindakan konsumen selanjutnya apabila konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka konsumen akan percaya dan loyal terhadap perusahaan sedangkan kualitas yang buruk akan dengan mudah menyebabkan konsumen beralih ke perusahaan dan merek lain dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan konsumen.

## **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan angka angka stastik dalam teknik pengumpulan data dilapangan Sugiyono (2012). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik purposive sampling, Teknik analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji Statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji dan hipotesis determinasi dengan jumlah pengambilan sampel sebanyak 45 responden, yang merupakan pelanggan atau sudah lebih dari 2 kali membeli di indomaret

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.807		Valid
		X1.2	0.688		Valid
		X1.4	0.879		Valid
		X1.5	0.872		Valid
		X1.6	0.862		Valid
		X1.7	0.752		Valid
		X1.8	0.840		Valid
		2	Kepuasan Konsumen (Y1)	Y1.1	0.946
Y1.2	0.953				Valid

#### Uji Reabilitas

Pengujian Reliabilitas melibatkan pengukuran kuesioner yang mewakili indikator variabel atau konstruk. Sebuah survei dianggap diandalkan jika reaksi masyarakat terdapat pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha  $>0.60$ . Dan sebaliknya jika nilai cronbach's alpha  $<0.60$  maka suatu variable dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho-a)	Composite reliability (rho-c)	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Pengaruh Kualitas (X)	0.909	0.931	0.928	0.620	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.891	0.894	0.948	0.901	Reliabel

Berdasarkan penelitian diatas dari tabel 4.2 maka dapat kita lihat bahwa pengujian ini dilakukan terhadap variabel tidak secara item pernyataan suatu variabel dikatakan reliabel ketika mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0.6 maka dari itu penelitian ini memenuhi syarat reliabel yaitu untuk nilai cronbach's alpha X1 0.909 dan Y 0.891, tetapi sebaliknya jika nilai cronbach's alpa kurang dari 0.6 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai hasil penelitian tidak reliabel.

### Uji Hipotesis

Berdasarkan pengelolaan data yang telah dilakukan, dan hasilnya dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Uji hipotesis melibatkan nilai dari original sampel, t statistics serta P-values. Hipotesis dapat dikatakan diterima apabila p-valuesnya kurang dari 0.05 dan sebaliknya apabila p-valuesnya lebih besar maka hasil hipotesisnya ditolak. Data yang kami peroleh kemudian kami olah menggunakan Apk Smartpls4 untuk menguji data pada penelitian ini. Berikut penyajian perhitungan nilai hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis**

variabel	Original sampel (o)	Sampel mean (M)	Standar deviation	T Statistic (I0/STDVI)	P-Values
X->Y	0.884	0.890	0.027	32.817	0.000

Sumber: data primer, diolah 2023

### Kualitas pelayanan

Dari hasil uji hipotesis pada tabel 4.3 dapat ditarik kesimpulan bahwa original sampel 0.884 dengan t statistik sebesar 32.817. ketentuan apakah pengambilan keputusan diterima atau ditolak berdasarkan besarnya nilai p-values. Jika p-values memiliki nilai yang lebih kecil atau sama dengan 0.05 maka hipotesis yang dilakukan dapat diterima.. hasil penelitian diperoleh bahwa nilai p-value sebesar 0.000 maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### Pembahasan

Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami dampak kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen indomaret Study Kausus Jl.Endro Suratmin Bandar Lampung. Variabel yang telah kami teliti melibatkan variabel kualitas pelayanan.

### Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) Terhadap Kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai t statistik sebesar 32.817 dan nilai p-values sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hasil penelitian ini telah didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini menggambarkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang ada di Indomaret Jl.Endro Suratmin Bandar Lampung Maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen.

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang dilakukan pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan di indomaret termasuk kurang bagus. Hal ini dapat di lihat dari kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini dapat di buktikan dengan hasil hipotesis bahwa dalam nilai original sample (0) sebesar 0.884 bahwa dapat kita lihat kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat di lihat bahwa nilai p-Values sebesar  $0,000 < 0,05$  dari hasil yang di dapatkan bahwa Lingkungan berpengaruh positif, dan di peroleh nilai V-Values sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hasil penelitian ini telah dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan konsumen.

## Daftar Pustaka

- Anggapratama, Reza, and Dwi Irnawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro." *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 9, no. 2 (2023): 341–50. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>.
- Arifin, Muhammad Zainal, and Pikri Azhari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya." *Jurnal Al-Qardh* 2, no. 2 (2018): 116–23. <https://doi.org/10.23971/jaq.v2i2.832>.
- Ismail, Taupik, and Ramayani Yusuf. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 2021.
- Kharisma, Dian, Sahat Simatupang, and Heriawan Hutagalung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 2023. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>.
- Novia Jelita, Gomoi, Johny R. E. Tampi, and Aneke Y Punuindoong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen ( Pasien ) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat." *Productivity* 2, no. 6 (2021): 507–10.
- "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | Setiawan | Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia," n.d. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>.
- RAHMAN, ARIF. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fbm Worldwide." *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2021. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v16i2.97>.
- Rizka, Sintia, Hiyatul Auliah, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Ipwi Jakarta. "Program Sarjana Prodi Manajemen S1," 2020, 2020.
- Wijayanto, Ryan Ibnu, and Erni Widiastuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Indomartco Prismatama (Indomaret) Cabang Klaten." *Surakarta Management Journal*, 2021. <https://doi.org/10.52429/smj.v3i2.770>.