

ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET AIR HITAM 4 PEKANBARU

Oleh,

Muhammad Ali Aqsa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
muh.aliaqsa@lecturer.stieriau-akbar.ac.id

Abstract : *This research was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru. In this study, the quality of service is believed to have an effect on customer satisfaction. The research method used is a quantitative research approach, where data is obtained through questionnaires to respondents and the scale used is the Likert scale. The sampling technique in this study used the Incidental Sampling technique, because the population in this study was too large. The data analysis technique used simple linear regression test and t test. The results of this study indicate that the coefficient has a positive value of 1.102, this indicates that if the quality of service is improved it will lead to an increase in customer satisfaction. And from the results of the t test, it was obtained that the t count was 29,631 > t table 1,984, then H_a was accepted, so it can be concluded that the quality of service has a significant effect on consumer satisfaction at Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru.*

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kelangsungan hidup suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan barang atau jasa yang baik tergantung pada kemampuan pegawai untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang puas dengan kualitas barang atau jasa secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan meningkatkan citra perusahaan di benak konsumen.

Perubahan perilaku pembeli dan gaya hidup masyarakat secara keseluruhan merupakan hal penting yang harus diperhatikan pengusaha untuk menjamin kelangsungan usahanya. Misalnya, di kalangan masyarakat di kota-kota besar, seiring dengan meningkatnya tingkat permintaan, kini semakin banyak masyarakat yang lebih memilih untuk membeli barang kebutuhan sehari-hari di pasar-pasar kecil. Dengan banyaknya pasar-pasar kecil yang tersebar di seluruh pelosok kota, bahkan

sekarang sudah memasuki desa, hal ini tentunya akan menimbulkan persaingan antar pengusaha yang bergerak di bidang usaha ini. Di Pekanbaru sendiri terdapat banyak minimarket ternama yaitu Indomaret dan Alfamart, sehingga Toko Indomaret perlu upaya terus menerus untuk mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru sebanyak mungkin. Toko Indomaret melakukan berbagai cara untuk memuaskan pelanggannya, antara lain menyediakan berbagai fasilitas yang sesuai seperti: kamar yang bersih, pelayanan pelanggan dan staf yang baik, cepat dan akurat, pembayaran yang nyaman, dan harga produk yang bersaing dengan pasar kecil lainnya. Demi mempertahankan pelanggan, Toko Indomaret terus berorientasi pada pelanggan, termasuk siap menghadapi perubahan. Dengan demikian, toko Indomaret akan mampu mempertahankan posisinya di pasar dan bahkan dapat berkembang sesuai keinginan.

Salah satu bentuk pemaksimalan kualitas pelayanan Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru adalah dengan mendukung keberadaan sarana dan prasarana, menurut data yang diperoleh sarana prasarana tersebut telah memenuhi kriteria kelayakan, namun masih terdapat beberapa keluhan konsumen pada saat bertransaksi, termasuk karyawan. masih Ngapain? Kalau tidak menerapkan 3S (salam sapa senyum), karyawan masih kurang ramah dalam hal memberikan pelayanan kepada konsumen. Banyak karyawan yang masih belum mengetahui produk apa saja yang sedang masa promosi saat ini, dan transaksi penjualan tidak dapat diselesaikan dengan cepat karena hanya ada satu komputer yang dapat digunakan, dan hanya satu kasir yang standby untuk mengantre konsumen.

Kualitas pelayanan yang buruk pasti akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini tentunya terkait dengan target penjualan. Berbagai pendapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang handal akan berdampak positif terhadap kepuasan. Menurut Radiosunu (Pratama, 2013), kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diterima konsumen (perceived service) dan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service). Terms of service yang diterima mendorong karyawan untuk bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah “apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru”? dan adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru.

Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa

diperhatikan juga, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam (Ismail, Tauipk dan Yusuf, 2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang jauh lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Asye, 2007:53) dalam (Sumual, Yunita M, 2017).

Menurut (Sadek et al., 2010) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Reliabilitas (kemampuan dalam menjanjikan pelayanan yang dapat bergantung dan secara akurat);
2. Bukti Fisik (tampilan fisik dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan material yang tertulis);
3. Empati (perhatian dan kesiapsiagaan terhadap nasabah).
4. Jaminan (pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan mereka untuk dapat mempercayai dan yakin terhadap mereka);
5. Responsivitas (keinginan dalam membantu nasabah)

Kepuasan Pelanggan

Menurut Engle et, al dalam Tjiptono (2004) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*Outcome*) tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan

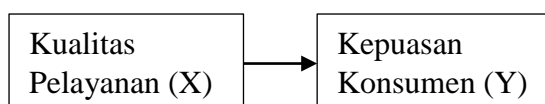
dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu, ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, keluhan dari pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru ke pasar (Tjiptono dan Chandra dalam (Irawan & Dwijayanti, 2020).

Menurut Kotler dan Keller dalam (Dewi & Nathania, 2018) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi mereka.

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Suparno Saputra, 2019) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. *Re-Purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang ataupun jasa.
2. Menciptakan *Word of Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
4. Menciptakan keputusan pembelian padaperusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru yang beralamat di Jl. Air Hitam No 4,5,6 Pekanbaru. Dalam penelitian ini untuk pengukuran masing-masing variabel dengan menggunakan skala likert. Skala likert yaitu Pertanyaan- pertanyaan yang memberikan lima alternatif jawaban, dan jawaban ini diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Sugiyono, 2001).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data skunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001), Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen yang melakukan transaksi selama tahun 2020 berjumlah 123.998 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2001), Maka dalam penelitian ini yang akan dijadikan sampel penelitian adalah ditetapkan sebanyak 100 orang.

Adapun teknik analisis data dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pengujian pada riset ini dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas, uji validitas apabila data pada kuesioner valid dan reliabel dilanjutkan dengan uji normalitas, regresi linear sederhana, uji t serta uji determinasi. Pengujian tersebut dilakukan melalui SPSS 17.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Suatu kuesioner diukur valid atau tidaknya dengan menggunakan uji validitas. Sebuah instrumen atau kuesioner yang berupa pertanyaan dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner atau instrumen dapat membuktikan hasil yang pada uji validitas tersebut (Ghozali, 2018). Pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan valid hasil ini didasarkan pada nilai signifikan 5% atau lebih tinggi dari 0,05. Sehingga, jika angka signifikansinya lebih tinggi dari atau sebesar 0,05 berarti data dapat dikatakan pertanyaan dalam kuesioner valid. Berdasarkan hasil olahan data dinyatakan bahwa semua indikator pada pertanyaan dalam riset ini terbukti valid. Hasil ini didasarkan pada koefisien korelasi lebih dari 0,50. Nilai tersebut menampilkan seluruh indikator pertanyaan yang ada pada riset ini terbukti valid.

Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018) menyatakan untuk mengukur suatu konstruk atau variabel pada suatu kuesioner dapat menggunakan reliabilitas. Dengan pengambilan keputusan sebagaimana ketentuan dinyatakan oleh (Ghozali, 2018), yakni jika angka koefisien lebih tinggi dari 0,70 maka indikator pada pertanyaan kuesioner dinyatakan andal atau suatu variable maupun konstruk dinyatakan reliabel. Pada Tabel 1 hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan pertanyaan pada kuesioner andal atau reliabel. Hasil ini didasarkan pada angka dalam uji reliabilitas yang menunjukkan lebih dari 0,70

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,899	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,915	Reliabel

Sumber: Data olahan, 2021

Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut (Sugiyono, 2017) analisis regresi ialah analisis yang dilakukan untuk menentukan keputusan turun atau naiknya

variabel terikat dapat dilakukan dengan melihat melalui peningkatan variabel bebas atau tidak. Variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan fungsional ataupun kausal yang menjadi dasar dari regresi sederhana. Adapun persamaan regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 5.213 + 1.102X$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diatas menunjukkan koefisien regresi dari nilai beta (b) bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikatnya. Artinya:

1. Nilai a= 5.213 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan tetap akan bernilai nol maka tingkat Kepuasan Konsumen adalah sebesar 5.213 satuan.
2. Nilai b= 1.102 menunjukkan bahwa apabila nilai Kualitas Pelayanan naik 1 satuan maka variabel tingkat Kepuasan Konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 1.102 Satuan. Berarti semakin baik Kualitas Pelayanan maka tingkat Kepuasan Konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru akan meningkat.

Uji Hipotesis

Menurut (Ghozali, 2018) untuk menguji apakah variabel dependen terpengaruh signifikan oleh variabel dependen secara parsial dapat menggunakan uji statistik t. Pengujian pada riset ini menggunakan level signifikansi dengan acuan $\alpha = 0.05$ (5%). Adapun hasil Uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.213	2.127		2.450	.016
Kualitas Pelayanan	1.102	.037	.948	29.631	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: data olahan, 2021

Dari hasil uji t diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t terdapat adanya thitung 29.631 berarti thitung = 29.631 > ttabel = 1.984, dari penjelasan diatas bahwa variabel x berpengaruh Signifikan terhadap variabel y, dan dapat diartikan variebel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru

Uji Determinasi

Menurut (Kuncoro dalam (Dewi & Nathania, 2018) untuk memperkirakan seberapa tinggi kapabilitas model dalam menegaskan variasi variabel terikat digunakanlah uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi yaitu 0 sampai dengan 1. apabila angka koefisien determinasi variabel hampir sama dengan 1 berarti kapabilitas variabel bebas dalam menghasilkan keberadaan variabel terikat semakin kuat. sedangkan Jika nilai koefisien determinasi yang hampir sama dengan angka 0 berarti kapabilitas model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas.

Tabel 3 Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.900	.899	2.760

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: data olahan, 2021

Nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,900. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru adalah sebesar 0,900 (90,0%) sedangkan sisanya sebesar (100-90,0=10%) di pengaruhi oleh variabel lain yang diluar dari variabel Kualitas Pelayanan ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada uraian bab-bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru, maka berikut ini penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu: Dari hasil uji t diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t terdapat adanya thitung 29.631 berarti thitung = 29.631 > ttabel = 1.984, dari penjelasan diatas bahwa variabel x berpengaruh Signifikan terhadap variabel y, dan dapat diartikan variebel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Air Hitam 4 Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, L., & Nathania, S. (2018). Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Desert. *Jurnal Bisnis Terapan. Jurnal Bisnis Terapan*, 2(1), 61–72.

Irawan, I. C., & Dwijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Lg Elektronik Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 154–162. Retrieved from <https://journal.stienas-y pb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/252>

Ismail, Tauipk dan Yusuf, R. (2021). Intervening Pada Pengaruh Sertifikasi Halal Jimea | *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*, 5(1), 1124–1135.

Sadek, D. M., Zainal, N. S., Saiful, M., Mohd, I., Yahya, A. F., Kedah, M., & Box, P. O. (2010). Service Quality Perceptions between Cooperative and Islamic Banks of Britain Mohd Rizaimy Shaharudin , 4 Nazni Noordin , 4 Zaherawati Zakaria and 5 Kamaruzaman Jusoff Centre for Islamic Thought and Understanding , Department of Language , Faculty of Busin. *American Journal of Economics and Business Administration*, 2(1), 1–5.

Sumual, Yunita M, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.

_____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV.Afabeta,

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press