JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET DI KECAMATAN GARUT KOTA

Libia Libia[1], Ramayani Yusuf[2]
[1] Manajemen, Fekon, Universitas Garut, Garut, Indonesia
[2] Manajemen, Fekon, Universitas Garut, Garut, Indonesia
Email: [1]libialibiia@gmail.com, [2]rahmayani.yusuf@poljan.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Indomaret di Kecamatan Garut Kota. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 100 orang pelanggan atau pengunjung indomaret di kecamatan Garut Kota. Metode pengumpulan data pada penelitian ini ialah menggunakan metode asosiasif yaitu yang bertujuan menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan alat analisis data yaitu SPSS dengan uji analisis regresi linier sederhana. Hasil dari analisis data tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret di kecamatan Garut Kota.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to determine whether there is a significant influence between service quality and customer satisfaction at Indomaret in Garut City District. This type of research uses quantitative research with a sample size of 100 customers or visitors to Indomaret in Garut City sub-district. The data collection method in this study is to use the associative method, which aims to find the relationship between two or more variables. The data obtained was analyzed using a data analysis tool, namely SPSS with a simple linear regression analysis test. The results of the data analysis show that service quality has a significant and positive effect on customer satisfaction at Indomaret in Garut Kota sub-district.

***Keywords**: Service Quality; Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Pada era sekarang, dunia bisnis di Indonesia berkembang pesat. Hal ini disebabkan salah satunya karena kebutuhan sehari-hari masyarakat yang sangat banyak sehingga mendorong masyarakat pada arah konsumtif. Selain banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi masyarakat, aktivitas perdagangan internasional kemungkinan besar juga akan semakin intensif. Hal ini akan memaksa banyak dunia usaha untuk melakukan berbagai bentuk perlawanan atau antisipasi demi mempertahankan daya saing dan kemampuan mereka untuk berkembang. Tindakan ini diambil sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat umum dan pertumbuhan bisnis.

Dalam dunia bisnis khususnya ritel, penekanannya tidak hanya pada produk tetapi juga pada pelayanan bisnis, tak dapat dihindari bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai kepada pelanggan. Kualitas pelayanan pegawai meliputi berbagai bentuk kegiatan layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya agar merasa puas. Kualitas pelayanan adalah seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan dan keinginan pelanggan (Setiawan et al., 2022).

ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Kualitas pelayanan memiliki artian lain yaitu suatu layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Perasaan puas akan diperoleh pelanggan ketika ia menerima suatu bentuk layanan yang diberikan oleh perusasan sesuai dengan yang diharapkannya, bahkan lebih dari harapannya (Nurhalimah & Nurhayati, 2019). Membandingkan antara hasil atau kinerja dari suatu produk dengan harapan akan menghasilkan *output* perasaan gembira maupun kecewa merupakan definisi dari kepuasan pelanggan (Afrilliana, 2020). Berdasarkan apa yang diuraikan oleh Tjiptono (Agustin et al., 2021). Kepuasan pelanggan juga memiliki arti lain yaitu produk atau jasa yang dibeli oleh konsumen/pelanggan melebihi harapan pelanggan pada proses evaluasi yang dilakukan pelanggan pasca pembelian tersebut.

Kepuasan pelanggan menunjukkan kualitas layanan. Oleh karena itu, suatu bisnis atau usaha dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan jumlah layanan yang menyenangkan dan mengurangi jumlah layanan yang tidak menyenangkan. Ketika datang ke minimarket, kualitas layanan sangat penting dilakukan oleh pegawai agar pelanggan merasa puas, pegawai harus peka terhadap kebutuhan pelanggan. Seperti halnya ketika pelanggan terlihat membawa banyak barang bawaan, pegawai harus membantu dengan memberikan keranjang belanjaan. Ketika pelanggan perusahaan merasa puas dengan layanan mereka, perusahaan tersebut memiliki potensi untuk menarik lebih banyak pelanggan. Indomaret adalah salah satu bisnis ritel yang selalu mengutamakan kualitas pelayanan agar pelanggan selalu merasa puas dan melakukan pembelian kembali.

PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) yang didirikan sejak tahun 1998, telah mencapai kematangan dalam operasinya. Dengan lebih dari 121.000 pekerja muda dan didukung oleh 33 pusat distribusi, indomaret atau usaha ritel ini telah berkembang di Bali, Jawa, Madura, Lombok, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi, Sumatera, dan Kalimantan yang mencapai volume penjualan hingga 49 triliun rupiah setiap tahunnya.

Di industri yang memprioritaskan pelanggan, kualitas layanan menjadi kunci utama untuk bertahan hidup. Mengabaikan kualitas layanan akan berakibat fatal, yaitu hilangnya pelanggan dan berpindah ke pesaing yang menawarkan layanan lebih memuaskan (Wulansari, 2020). Perkembangannya yang cepat dalam beberapa tahun terakhir memungkinkan Indomaret untuk mengontrol kualitas pelayanannya (Setiawan et al., 2022). Indomaret memiliki banyak gerai di setiap kota termasuk kota Garut. Indomaret dan minimarket lainnya memiliki fasilitas yang bagus, seperti rak yang tersusun rapi, tersedia ac, banyak produk yang ditawarkan, pembayaran yang mudah dengan sistem kasir, dan harga yang relatif kompetitif. Indomaret memiliki banyak daya tarik, termasuk tampilan yang menarik, toko yang rapi, bersih, nyaman untuk pelanggan serta sangat memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dan nyaman saat berbelanja. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan mebahas mendalam terkait aspek layanan yang menjadi nilai jual dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penulis yakin bahwa kepuasan konsumen akan memberikan banyak dampak positif bagi kelangsungan hidup suatu usaha. Oleh karena itu, judul penelitian yang ingin diangkat oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Di Kecamatan Garut Kota”.

JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Metode Penelitian

Pada penelitian ini objek penelitiannya ialah pelanggan Indomaret kecamatan Garut Kota, objek penelitian adalah sesuatu yang bisa dipelajari dan memiliki variasi. Variasi ini bisa berupa sifat, karakteristik, atau nilai dari orang, benda, atau kegiatan. Peneliti memilih objek penelitian ini secara khusus untuk dipelajari lebih lanjut dan diambil kesimpulannya (Hidayat, 2019). Penellitian yang digunakan yaitu metode penelitian asosiatif. Menurut (Fauzi & Pitriyani, 2022) penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang penting untuk menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, Menurut (Ali et al., 2022) Penelitian kuantitatif merupakan tipe penelitian yang menghasilkan penemuan baru dengan menggunakan prosedur statistik atau metode pengukuran lainnya. Penelitian ini menggunakan hasil kuesioner yang didapatkan dari responden mengenai topik penelitian sebagai data primer, Data primer menurut (Seftian et al., 2023) adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya**.** Berdasarkan data yang diperoleh, populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan indomaret kecamatan Garut Kota yang diambil sampel 100 orang menggunakan rumus Slovin dalam penelitian ini. Teknis pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner secara online melaui media sosial WhatsApp. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden diberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab (Saputri et al., 2021). Karena jawaban telah disediakan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert, kuesioner yang digunakan di sini adalah model tertutup. Seluruh analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistics Package for Social Science*). Pada tahap awal, peneliti menyebarkan kuesioner kepada seluruh pelanggan Indomaret di Kecamatan Garut Kota untuk menguji reliabilitas dan validitas kuesioner. Jika kuesioner terbukti valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis data untuk mencari hubungan antara kedua variabel penelitian. Pada tahap terakhir, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistic			
Item n = 10	***Corrected Item-Total Statistic***	**r tabel (0,05:98)**	**Keputusan**
X1	0,436	0,1966	Valid
X2	0,464	0,1966	Valid
X3	0,658	0,1966	Valid
X4	0,401	0,1966	Valid
X5	0,476	0,1966	Valid
X6	0,547	0,1966	Valid
X7	0,528	0,1966	Valid
X8	0,630	0,1966	Valid
X9	0,586	0,1966	Valid
X10	0,686	0,1966	Valid
Y1	0,575	0,1966	Valid

ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Y2	0,498	0,1966	Valid
Y3	0,536	0,1966	Valid
Y4	0,562	0,1966	Valid
Y5	0,573	0,1966	Valid
Y6	0,649	0,1966	Valid

Analisis *Output*:

Hasil di atas menunjukkan bahwa nilai r tabel sebesar 0,1966 dengan nilai signifikansi 5%. Karena semua nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) valid.

Uji Reliabilitas
Metode *Split-Half*

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Metode *Split-half* Variabel X

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	***Part 1***	***Value***	,651
		N of Items	5a
	Part 2	***Value***	,781
		N of Items	5b
	Total N of Items		10
Correlation Betw een Forms			,758
Spearman-Brown Coefficient	***Equal Length***		,863
	Unequal Length		,863
Guttman Split-Half Coefficient			,848
a. *The items are*: X1, X2, X3, X4, X5.			
b. *The items are*: X6, X7, X8, X9, X10.			

Analisis *Output*:

Semua butir soal untuk variabel kualitas pelayanan (X) dianggap reliabel, karena tabel *output* "statistik reliabilitas" menunjukkan bahwa nilai koefisien pembagian *Guttman Split-Half* adalah 0,848 lebih besar dari 0,80.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Metode *Split-half* Variabel Y

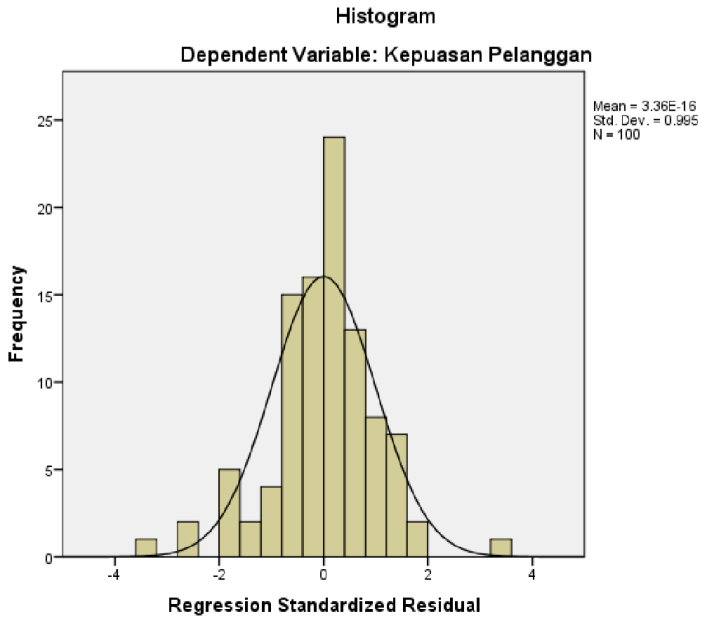
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	***Part 1***	***Value***	,656
		N of Items	3a
	Part 2	***Value***	,732
		N of Items	3b
	Total N of Items		6
Correlation Betw een Forms			,635
Spearman-Brown Coefficient	***Equal Length***		,776
	Unequal Length		,776
Guttman Split-Half Coefficient			,775
a. The items are: Y1, Y2, Y3.			
b. The items are: Y4, Y5, Y6.			

JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Analisis *Output*:

Butir soal untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dianggap reliabel, karena tabel *output* "*Reliability Statistic*" menunjukkan bahwa nilai *Guttman Split-Half Coefficient* adalah 0,848 lebih besar dari 0,80.

Uji Normalitas
Metode Analisis Grafik



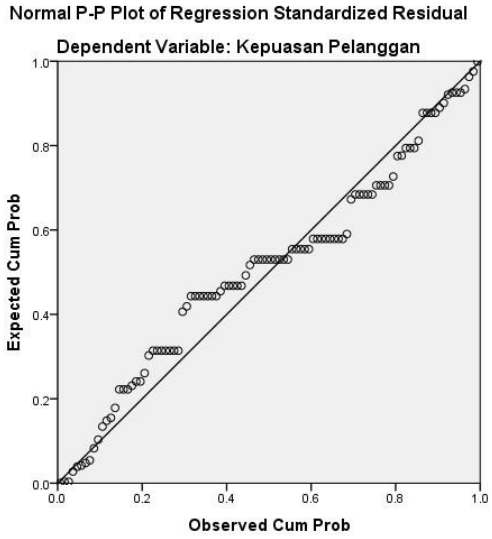
Gambar 1 Histogram

Analisis *Output*:

Bentuk lonceng terlihat pada kurva *dependent* dan *regression standardized residual* berdasarkan tampilan histogram. Oleh karena itu, meskipun terdapat sedikit kemiringan, data tersebut memiliki distribusi normal menurut uji normalitas, yang berarti bahwa mereka layak untuk digunakan dalam proses pengolahan data dengan metode statistik lainnya.

Metode *Scatter Plot*

JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper



Gambar 2 P-Plot

Analisis *Output*:

Beberapa plot agak menyimpang dari garis diagonal, tetapi data berdistribusi normal, seperti yang ditunjukkan oleh tampilan P-plot regresi standar normal. Akibatnya, data ini layak digunakan dalam proses pengolahan data yang menggunakan metode statistik lainnya.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.813[a]	,660	,657	1,608

a. *Predictors: (Constant)*, Kualitas Pelayanan

Analisis *Output*:

Berdasarkan gambar *output model summary*, nilai R2 sebesar 0,660 menunjukkan bahwa variabel independen dapat mewakili 66% variabel dependen, dan 34% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Nilai R = 0,813 menunjukkan bahwa ada derajat kuat dari korelasi antara variabel independen dan dependen.

Uji F

JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
1	**Regression**	492,030	1	492,030	190,378	.000 [b]
	Residual	253,280	98	2,584		
	Total	745,310	99			
a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pelanggan						
b. *Predictors: (Constant)*, Kualitas Pelayanan						

Analisis *Output*:

Hasil data di atas menunjukkan bahwa f hitung sebesar 190.378 dengan nilai Sig sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi kurang dari nilai probabilitas (0,000 < 0,05), sehingga kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Uji T

Tabel 6 Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Coefficients**	**t**	**Sig.**
		B	**Std. Error**	**Beta**		
1	**(Constant)**	2,391	1,800		1,328	,187
	Kualitas Pelayanan	,550	,040	,813	13,798	,000
a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pelanggan						

Analisis *Output*:

Adapun persamaan regresi linier sederhananya yaitu a bernilai 2,391 dan b bernilai 0,550 sehingga persamaan regresinya adalah:

Y = 2,391 + 0,550x

Rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

- H0 : Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
- H1 : Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil data pada tabel *coefficients*[a] , terlihat bahwa t hitung sebesar 13,798 dengan Nilai Sig, yaitu sebesar 0,000, artinya nilai signifikansi kurang dari nilai probabilitas (0,000 < 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima). Karena hasilnya positif maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, artinya jika variabel x naik, maka variabel y juga naik.

ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Kesimpulan

Jadi, Indomaret cabang kecamatan Garut Kota menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik juga memiliki pengaruh besar terhadap keuntungan bisnis ritel. Pelanggan akan lebih puas dengan bisnis jika kualitas layanan diperhatikan atau ditingkatkan.

Referensi

Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *1*(2), 46–55. https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119

Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV

Speed Nenkin. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *4*(3), 186–190. https://doi.org/10.54371/jiip.v4i3.249

Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal.2022*, *2*(2), 1–6.

Fauzi, R. D., & Pitriyani, P. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Sicepat Ekspres Jagakarsa di Jakarta Selatan. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, *1*(2), 132–135. https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.189

Hidayat, Y. P. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Berbagi Pengatahuan

Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada PT. Bee Solution Partners. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *2*(3), 1–13.

https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/833/12/UNIKOM_YanuarPrasetyaHidayat_21214104_Artik el.pdf

Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E - QIEN Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *6*(2), 1–5.

Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *2*(1), 25–42. https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.211

Seftian, M. N., Meli, M., Fransiska, D., Feronita, S., & Permana, A. (2023). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Di Badan

Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *5*(2), 241–256. https://doi.org/10.48093/jiask.v5i2.140

Setiawan, A., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di gerai indomaret kertamukti. *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, *2*, 116–121.

ISSN : 2985 – 492X
Vol 3 , No 1, Tahun 2024
Halaman : 299- 307
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Wulansari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji. *Jurnal Ekonomi Efektif*, *2*(4), 563. https://doi.org/10.32493/jee.v2i4.10676