

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO SABIL COMPUTER PELAIHARI**

### **ABSTRAK**

Khalidah<sup>1</sup>, Farida Yulianti<sup>2</sup>, Risnawati<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad  
Al-Banjari Banjarmasin, 18.31.0353

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad  
Al-Banjari Banjarmasin, 069809131

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad  
Al-Banjari Banjarmasin, 197003062005012001

**Email : khalidahrh@gmail.com**

Tujuan dilakukannya penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sabil Computer Pelaihari, 2) Indikator kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sabil Computer Pelaihari.

Penelitian kuantitatif dipilih sebagai metode penelitian dengan seluruh pelanggan Toko Sabil Computer Pelaihari sebagai populasi, sedangkan jumlah sampel sebagai responden adalah 83 orang. Regresi Linier Sederhana digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan permasalahan. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner serta meninjau pustaka yang ada.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sabil Computer Pelaihari, besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sabil Computer Pelaihari adalah 42,6%. 2) Indikator kualitas pelayanan yang paling dominan adalah indikator bukti fisik dan indikator yang tidak dominan adalah kehandalan,

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine: 1) the effect of service quality on customer satisfaction at the Sabil Computer Pelaihari Store, 2) which service quality indicators are the most dominant on customer satisfaction at the Sabil Computer Pelaihari Store.*

*The approach used in this research is quantitative research. The population in this study were all customers of the Pelaihari Sabil Computer Shop and a sample of 83 respondents with Simple Linear Regression data analysis. Collecting data in this study using questionnaires and literature study.*

*This study shows the results that 1) service quality has an effect on customer satisfaction at the Sabil Computer Pelaihari Store, the influence of service quality on customer satisfaction at the store is large. Sabil Computer Pelaihari is 42.6%. 2) the most dominant service quality indicator is an indicator of physical evidence and the non-dominant indicator is reliability.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Semakin berjalannya waktu dan berkembangnya inovasi bisnis, berimplikasi pada persaingan bisnis pun semakin ketat, sehingga setiap pelaku bisnis membutuhkan keunggulan kompetitif maupun keunggulan komparatif produknya agar dapat mengembangkan serta mempertahankan bisnisnya. Para pelaku bisnis ini dapat melakukan berbagai macam usaha agar dapat menciptakan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan atau peningkatan kualitas produk. Salah satu pelaku bisnis yang masih ada hingga saat ini adalah Sabil Computer Pelaihari. Toko Sabil Computer Pelaihari merupakan toko yang menyediakan peralatan komputer.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap komputer, Toko Sabil Computer Pelaihari pun mengalami dampak positif dengan adanya perubahan kebiasaan konsumen. Toko ini memiliki keunggulan yaitu berada di Kabupaten Tanah Laut, dengan lokasi di tengah kota dan berada di sekitar dinas pemerintah maupun sekolah,

sehingga posisi ini menguntungkan Toko Sabil Computer Pelaihari karena cukup mampu menarik perhatian konsumen. Lokasi ini juga berpengaruh terhadap para konsumen dari Toko Sabil Computer Pelaihari, yaitu banyak orang dari sekolah maupun dinas yang menggunakan komputer sebagai kebutuhannya. Fasilitas yang disediakan oleh Sabil Computer Pelaihari juga baik, seperti adanya tempat parkir pengunjung, sehingga para pembeli bisa memarkir kendaraannya dengan baik tanpa mengganggu pengguna jalan lainnya.

Meski pun demikian, masih terdapat hal yang menjadi kendala bagi Toko Sabil Computer Pelaihari hampir kewalahan menangani pembeli. Selain itu, masih terdapat ketidaktahuan dari Toko Sabil Computer apakah kualitas pelayanan yang ditawarkan mampu menimbulkan kepuasan konsumen ataukah pelayanan yang ditawarkan menimbulkan rasa tidak puas dari para pelanggan.

Berdasarkan penjelasan dan permasalahan di atas peneliti merasa berminat dan tertarik untuk menelaah dan mengetahui lebih lanjut melalui

penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sabil Computer Pelaihari.”

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang paling dominan bagi pelanggan pada Toko Sabil Computer Pelaihari.

Maka dari itu, perumusan hipotesis penelitian pengaruh kualitas pelayanan ini adalah diduga terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan pada Toko Sabil Computer Pelaihari.

## **METODE PENELITIAN**

Metode kuantitatif digunakan dalam penyusunan dan analisis data penelitian, sehingga pengumpulan data yang dilakukan tidak hanya berdasarkan teori yang relevan dengan kajian penelitian, akan tetapi juga mengambil data berupa angka-angka yang dapat dianalisis. Lokasi pengumpulan data dan penelitian ini berada di Toko Sabil Computer Pelaihari. Jl. Balirejo RT.18 Kelurahan Angsau Kabupaten Tanah Laut. Populasi yang dipilih adalah

seluruh masyarakat yang berdomisili di wilayah Pelaihari dan merupakan konsumen dari Sabil Computer Pelaihari, yaitu 480 orang, sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden adalah 83 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner yang telah terbukti keabsahannya digunakan sebagai alat pengambilan data di lapangan. Keabsahan kuesioner diketahui melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam pengujiannya, hasil yang diperoleh adalah keseluruhan item pertanyaan yang disajikan bernilai valid, sebab nilai koefisien  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,213), sehingga kuesioner yang digunakan dinyatakan valid. Nilai *Alpha Cronbach* pada uji reliabilitas adalah sebesar 0,836, yaitu nilai ini lebih besar daripada 0,6 ( $0,836 > 0,6$ ), sehingga secara keseluruhan pertanyaan yang disajikan reliabel atau konsisten. Data yang telah dikumpulkan dan dianalisis adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden
  - 1) Berdasarkan 83 responden yang telah mengisi kuesioner, ditemukan hasil sebagian

besar responden bekerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) berjumlah 24 orang atau sebesar 29%, sedangkan sebagian kecil responden bekerja sebagai pedagang dengan jumlah 5 orang atau sebesar 6%.

- 2) Berdasarkan 83 responden yang telah mengisi kuesioner, ditemukan hasil mayoritas responden berusia 19 hingga 22 tahun atau berjumlah 25 orang (18%), sedangkan sebagian kecil responden berusia 46 hingga 49 tahun dengan jumlah orang 1 atau sebesar 1%.

## 2. Uji Hipotesis

Hasil persamaan dari analisis regresi linier sederhana adalah:

$$Y = 0,674 + 1,178 X$$

Nilai konstanta a sebesar 0,674, dapat diartikan jika variabel kualitas pelayanan (X) dalam keadaan konstan atau 0, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,674, sehingga apabila tidak terdapat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Sabil Computer Pelaihari,

maka tidak akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 1,178 artinya variabel ini meningkat sebanyak 1% dengan asumsi variabel lain dianggap 0 (nol), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 1,178 (11,78%). Persamaan ini bernilai positif atau searah, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan mampu menimbulkan kepuasan pelanggan (berpengaruh).

Untuk menjawab tujuan terkait indikator kualitas pelayanan yang paling dominan pada Toko Sabil Computer Pelaihari, digunakan uji t, dengan tujuan mengetahui pengaruh indikator secara parsial, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- 2) Indikator kehandalan (X1,1) tidak memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- 3) Indikator daya tanggap

- (X1,2) memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- 4) Indikator jaminan (X1,3) memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.
  - 5) Indikator empati (X1,4) memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.
  - 6) Indikator bukti fisik (X1,5) memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Pada uji  $R^2$ , nilai  $R^2$  yang dihasilkan sebesar 0,426 (42,6%), yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh 42,6% terhadap kepuasan pelanggan, namun untuk selebihnya yaitu 57,4% dipengaruhi oleh indikator (variabel) lain di luar penelitian yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil data di atas dan hasil analisa, maka diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan pada uji t lebih besar dibandingkan t tabel ( $7,754 > 1,668$ ), sehingga  $H_a$  diterima,

yaitu terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Sabil Computer Pelaihari. Maka dari itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Toko Sabil Computer Pelaihari mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga Toko Sabil Computer Pelaihari harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Salah satu upaya untuk dapat menimbulkan kepuasan pelanggan adalah memberi pelayanan dengan baik, agar dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka produk dan jasa yang ditawarkan oleh Toko Sabil Computer Pelaihari mampu memberikan kesan yang baik dan dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Hal ini berkesinambungan dengan keputusan pembelian ulang konsumen maupun loyalitas konsumen. Melalui loyalitas konsumen, konsumen dapat memberikan rekomendasi atau memberikan pengalamannya

kepada orang lain. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian dari Fahtira Virdha Nor (2020), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

Berdasarkan uji t, indikator bukti fisik merupakan indikator paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sabil Computer Pelaihari. Hal ini terbukti dari nilai t hitung > nilai t tabel ( $4,261 > 1,668$ ). Hasil ini dapat diperoleh karena bukti fisik yang ditawarkan oleh Toko Sabil Computer Pelaihari merupakan produk-produk dengan kelengkapan atau kondisi fisik yang baik. Selain itu, bukti fisik dari Toko Sabil Computer Pelaihari adalah berupa fasilitas pendukung (parkir pengunjung), ruangan toko yang bersih dan luas. Fasilitas pendukung ini menjadi faktor yang dapat memberikan rasa nyaman bagi para pelanggan, sehingga terbentuk kepuasan bagi pelanggan akibat dari bukti fisik

yang ditawarkan oleh Toko Sabil Computer Pelaihari. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Erza Ricky Achmad (2020), bahwa terdapat pengaruh indikator bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada vespa box di Kota Malang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Sabil Computer Pelaihari, terbukti dengan nilai signifikansi > 0,05, sehingga terjadi penerimaan  $H_a$  dan penolakan  $H_o$ .
2. Berdasarkan analisis uji t, diperoleh hasil yaitu indikator paling dominan yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan toko Sabil Computer Pelaihari adalah indikator bukti fisik, sedangkan indikator kehandalan merupakan indikator yang tidak dominan dalam pengaruh kualitas toko Sabil Computer Pelaihari.

### **Saran**

1. Bagi toko, penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan evaluasi internal serta bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, toko Sabil Computer Pelaihari harus mampu memperbaiki dan meningkatkan indikator kehandalan pada variabel kualitas pelayanan agar mampu memaksimalkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti lain, fokus dari penelitian ini yaitu hanya menggunakan beberapa variabel penelitian, sehingga bagi peneliti selanjutnya disarankan memilih variabel lain untuk diteliti lebih lanjut seperti variabel harga atau promosi, agar hasil penelitian yang diperoleh berbeda dan bervariasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad, E. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada VespaBox Kota Malang. (Skripsi)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Al Rasyid, H. (2017). *Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek*. Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 1(2), 210-223.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB*. Jurnal Ecodemica, 2(1), 49-63.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro, Y dan Syamswana, Y. (2017). *Pengaruh Kualitas*

- Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang. Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol 2(1), 331-346.*
- Irwana, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Makassar. (Skripsi).* Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler dan Armstrong. (2011). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Principle Of Marketing Jilid 1;* Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid I.* Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.* Jakarta: PT. Indeks.
- Mustika, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wardah Beauty House Medan. (Skripsi).* Universitas Sumatera Utara.
- Nadra, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Palembang. (Skripsi).* Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al Wahida Indonesia. (Skripsi).* Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Purnamasari, D. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Bebek Garang Braga (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).*
- Riyanto, A. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. Jurnal Ecodemica, 2(1), 117–124.*
- Sugeng, I. S., Suardhita, N., & Rafik, A. (2018). *Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor N-MAX di Kota Bekasi. Aktiva-Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis,*



2(2), 10-10.

Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.

Sunyoto & Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa (Admojo, Ed.)* (Cetakan 1). Yogyakarta: Capspenerbit.

Suryati. (2015). *No Title Manajamen Pemasaran* (Cetakan 1; Suryati, ed.). Yogyakarta: deepublish

Tjiptono, Fandy. (2011). *Semi manajemen merek 01, manajeman & strategi merek*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-4. Yogyakarta: C.V Andi Offset.