

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART MATAH PELAIHARI**

Dewi Sawitri<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Dwi Wahyu Artiningsih<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 18.31.1076.

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1125097401.

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 061702981.

Email:

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk, 1) Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Kecamatan Pelaihari. 2) Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh simultan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Kecamatan Pelaihari. 3) Untuk mengetahui dan membuktikan variabel dominan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Kecamatan Pelaihari.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kuisioner/angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Alfamart Matah jumlahnya tak terhingga selama bulan Mei 2022. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini ialah 100 orang konsumen Alfamart Matah Pelaihari. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari sedangkan variabel perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. 2) Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. 3) Variabel jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

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

## *ABSTRACT*

*This study aims to, 1) To find out and prove the quality of service has a significant partial effect on consumer satisfaction at Alfamart Matah Pelaihari District. 2) To find out and prove service quality has a significant simultaneous effect on customer satisfaction at Alfamart Matah, Pelaihari District. 3) To find out and prove the dominant variable of service quality has a significant effect on customer satisfaction at Alfamart Matah, Pelaihari District.*

*This type of research is quantitative. The research instrument in this study was a questionnaire/questionnaire. The population in this study were all consumers who came to Alfamart Matah in infinite numbers during the month of May 2022. The sampling technique in this study was purposive sampling. The sample in this study was 100 consumers of Alfamart Matah Pelaihari. The data analysis used was multiple linear regression.*

*Based on the results of research data processing, it can be concluded as follows: 1) Partially the service quality variable consisting of physical evidence, reliability, responsiveness and assurance has a significant effect on consumer satisfaction at Alfamart Matah Pelaihari while the attention variable has no effect on customer satisfaction at Alfamart Sun of the Sun. 2) Simultaneously, service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention have a significant effect on customer satisfaction at Alfamart Matah Pelaihari. 3) The guarantee variable has a dominant effect on consumer satisfaction at Alfamart Matah Pelaihari.*

**Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

Pada era perdagangan bebas dan investasi saat ini, terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan khususnya pada kepuasan pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak kepada kinerja penjualan. Kotler (2013:83) menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberitahu pada orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu.

Pemasaran (*marketing*) bersangkut paut dengan kebutuhan hidup sehari-hari kebanyakan orang. Melalui proses tersebut suatu produk atau jasa diciptakan, dikembangkan dan didistribusikan pada masyarakat. Kebanyakan orang menganggap bahwa pemasaran sama dengan penjualan dan promosi, padahal tidaklah demikian. Hakikatnya pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Konsep penting dalam studi pemasaran adalah kebutuhan, keinginan, permintaan, produk, pertukaran, transaksi dan pasar (Oentoro, 2012:1).

Penelitian ini hanya memfokuskan pada Alfamart Matah, Kelurahan Karang Taruna Kecamatan Pelaihari, merupakan toko retail modern dengan jumlah konsumen yang cukup banyak. Selain tempat untuk berbelanja di Alfamart Matah juga bisa digunakan untuk tempat beristirahat sejenak atau bersantai, karena di depan tokonya telah disediakan *setting area* (meja & kursi). Jam kerja pada Alfamart Matah dimulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 23.00. Bentuk pelayanannya ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan pada Alfamart Matah.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam menghadapi persaingan, pengembangan usaha dan untuk mendapatkan laba, sehingga perusahaan dapat mengembangkan produknya, menetapkan harga, mengadakan promosi dan mendistribusikan barang dengan efektif. Pemilihan pasar sasaran akan menentukan bagaimana mengalokasikan sumber daya perusahaan diarahkan untuk program pemasaran, setelah melakukan segmentasi, pemasar dapat memilih target pasar atau pasar sasaran yang sesuai dengan tahap segmentasi tersebut (Sunyoto, 2012:47).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Trijono (2015:17) kuantitatif yaitu penelitian tentang kemasyarakatan atau kemanusiaan yang didasarkan

pada pengujian suatu teori yang tersusun atas variabel-variabel, diukur dengan bilangan-bilangan, dan dianalisis dengan prosedur-prosedur statistik. Tujuannya adalah menentukan apakah generalisasi-generalisasi prediktif dari teori tertentu yang diselidiki kebenarannya. Jadi yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah pengolahan data yang didapatkan saat penelitian diolah menggunakan rumus atau perhitungan statistik.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 21.0 diketahui bahwa nilai  $f$  hitung 14.429 lebih besar dari  $f$  tabel 2.19 dan nilai sig 0.008 lebih kecil dari 0.05 dengan demikian variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

Hasil penelitian tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang datang berbelanja pada Alfamart Matah Pelaihari. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhurritin (2020) yang menyakan bahwa seluruh variabel independen penelitian yaitu perhatian, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan dikuatkan oleh penelitian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai penyedia barang sudah seharusnya Alfamart Matah Pelaihari mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen yang berbelanja.

2. Berdasarkan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

1) Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

Hasil variabel bukti fisik berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai  $t$  hitung 2.704 lebih besar dari  $t$  tabel 1.980 dan nilai sig 0.008 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. Berdasarkan pada hasil penelitian dapat

- diartikan bahwa bukti fisik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja ke Alfamart Matah Pelaihari.
- 2) Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.  
Hasil variabel kehandalan berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 2.315 lebih besar dari t tabel 1.980 dan nilai sig 0.023 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa kehandalan karyawan selama ini dalam melayanai konsumen masih dianggap kurang sehingga memerlukan peningkatan agar kedepannya konsumen menjadi puas.
  - 3) Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari  
Hasil variabel daya tanggap berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 2.400 lebih besar dari t tabel 1.980 dan nilai sig 0.008 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. Bila dihubungkan hasil penelitian menandakan bahwa daya tanggap karyawan Alfamart Matah Pelaihari selama ini dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dianggap masih memiliki kekuaran sehingga hal ini membutuhkan peningkatan agar kedepannya konsumen yang datang untuk berbelanja akan menjadi puas.
  - 4) Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari  
Hasil variabel jaminan berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 7.884 lebih besar dari t tabel 1.980 dan nilai sig 0.008 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.  
Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. Bila diteliti lebih lanjut jaminan menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan banyaknya keluhan atas ketidak tahuan konsumen. Keluhan lain yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak adalah antrian yang panjang, atau kasir yang hanya

beroperasi satu loket saja, padahal di situ terdapat 2 kasir.

- 5) Pengaruh variabel perhatian terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari  
Hasil variabel perhatian berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 0.773 lebih kecil dari t tabel 1.980 dan nilai sig 0.442 lebih besar 0,05 dengan demikian variabel perhatian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari, bukan berarti karyawan Alfamart Matah Pelaihari berbangga diri atas perhatian yang diberikan oleh karyawannya dapat memberikan kepuasan. Namun hal ini harus lebih dijaga dan akan lebih baik jika mampu ditingkatkan agar kedepannya konsumen yang berbelanja di Alfamart Matah Pelaihari akan semakin puas.
3. Berdasarkan pada pengaruh dominan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari  
Hasil pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan bila nilai beta variabel bebas penelitian yaitu jaminan memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari  
Bila dihubungkan dengan hasil penelitian, maka karyawan Alfamart Matah Pelaihari harus lebih meningkat variabel jaminan atau harus mampu memberikan gambaran tentang berapa nilai rupiah yang harus dibayarkan oleh konsumen saat berbelanja.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari sedangkan variabel perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.
2. Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

3. Variabel jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Matah Pelaihari.

#### **Saran**

Berdasarkan pada hasil kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Alfamart Matah
  - a. Karyawan Alfamart Matah Pelaihari sebaiknya di ikut sertakan dalam diklat pelatihan tentang pelayanan dalam pemasaran, agar kedepannya kemampuan karyawan dalam melayani konsumen semakin baik dan berdampak pada kepuasan karyawan
  - b. Karyawan Alfamart Matah Pelaihari diharapkan lebih meningkatkan rasa empati dan menunjukkan hal tersebut kepada konsumen
  - c. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart Matah Pelaihari sudah sesuai dengan keinginan konsumen, sebaiknya terus dipertahankan dan ditingkatkan
2. Bagi Peneliti yang akan datang  
Peneliti yang akan datang yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu referensi agar hasil penelitian semakin akurat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdur Rohman. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir TM Citayam Jakarta
- Ayuni Aria Pratiwi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung)
- Gunawan, Ali, Muhammad. 2013. *Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Rachmat, Trijono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat
- Riduwan. 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sangadji, Mamang, Etta. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, Andi.
- Sudaryono. 2012. *Statistika Probabilitas Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Tjjiptono, Fandi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tri Ulfa Wardani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)
- Widodo Suparno Eko, 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yudiaatmaja, Fridayana. 2013. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: Gramedia