

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. GEMILANG SUPERMARKET BANJARBARU

ABSTRAK

Lisa¹, Dwi Wahyu Artiningsih², Hj. Farida Yulianti³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 17310500

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1119056501

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1121076901

Email : Lisabanjarmasin24@gmail.com

Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Gemilang Banjarbaru . Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survey. Populasi penelitian seluruh karyawan PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru, dan sampel penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebesar 83 Responden dengan menggunakan analisis data regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel dengan nilai sebesar $14,757 > 1,98969$ dan nilai koefisien determinasi nya sebesar $72,6\%$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru. Hal ini mengindikasikan bahwa jika kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan akan memperkuat kepuasan konsumen dalam membeli produk pada PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru

ABSTRACT

The role of good service quality is very important and very influential, without the right service the product will be less attractive to consumers

This study aims to examine: The effect of service quality on customer satisfaction at PT. Gemilang Banjarbaru. The design of this research is quantitative research and is a survey research. The research population is all employees of PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru, and the sample of this study used a saturated sample of 83 respondents using simple linear regression data analysis.

The results showed that t arithmetic $>$ t table with a value of $14.757 > 1.98969$ and the value of the coefficient of determination was 72.6% , it can be concluded that the service quality variable significantly influences consumer satisfaction at PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru. This indicates that if the quality of service in a company will strengthen consumer satisfaction in buying products at PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction and PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru

PENDAHULUAN

• Latar Belakang

Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, dan menempatkan orientasi kepada kualitas pelayanan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan konsumen pada saat ini dan yang akan datang. Pendapat Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2011: 32), atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali dan Kesediaan merekomendasikan.

Kepuasan konsumen sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen, Dengan kualitas pelayanan ada indikator yang menjadi ukuran dalam pelayanan yaitu dari Fandy Tjiptono (2012:198) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu : Bukti Fisik (*Tangibles*) Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*). Aspek tersebut berhubungan dengan cara mereka dalam memberikan pelayanan tersebut yaitu dari bentuk proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan dalam bukti fisik atau tangibles.

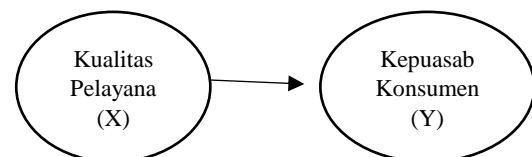
PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru dijadikan lokasi penelitian disebabkan tempat tersebut tergolong diketahui orang banyak, baik yang di daerah Kota Banjarbaru maupun di luar daerah. Tempat tersebut sudah berdiri lama dalam kegiatan usaha jual beli bangunan dan usaha ini telah memiliki

banyak pelanggan. Namun terdapat permasalahan yang terjadi pada konsumen yaitu dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik kepada pelanggan sehingga minat pelanggan akan berkurang dan mereka akan mengabarkan kepada orang lain, tidak perlu lagi membeli barang ketempat tersebut, namun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka pelanggan akan selalu datang pada saat mereka butuh dan pasti akan mengabarkan kepada orang lain untuk membeli bahan bangunan ke PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru, karena memberikan pelayanan yang baik. Maka Berdasarkan dari permasalahan di atas peneliti tertarik meneliti tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru”.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : Diduga adanya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru

Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2021

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu penelitian yang menggambar dari hasil uji antara variable independen dan dependen dengan menggunakan rumus regresi sederhana (Sugiyono, 2010: 78). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey, yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama adanya hipotesis yang akan di uji kebenarannya dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang dipakai adalah *explanatory research*,

yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel dengan melalui pengujian hipotesis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, penyebaran angket atau kuesioner serta dokumentasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh dengan sampel berkisar 83 Responden dengan populasi seluruh karyawan PT. Gemilang supermarket banjarbaru. Dengan definisi operasional variabel Kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y) yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- Indikator kualitas pelayanan:
 1. Tangibles (bukti fisik)
 2. Emphaty
 3. Responsiveness (daya tanggap)
 4. Reliability (Keandalan)
 5. Assurance (Jaminan)
- Indikator kepuasan konsumen :
 1. Kesesuaian harapan
 2. Minat berkunjung kembali
 3. Kesiediaan merekomendasi

Teknik analisis data yang digunakan yaitu:

1. Uji Instrumen penelitian

Uji instrument penelitian yaitu dengan menggunakan data primer dan data sekunder

2. Uji Validitas

Sugiyono, (2012:172) menjelaskan bahwa hasil penelitian bila terjadi kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur itu valid).

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.

4. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini yaitu uji normalitas , Uji linearitas, dan Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

5. Uji regresi linear sederhana

Uji regresi sederhana ini dilakukan melalui program SPSS (Statistical Product and Service Solution), yaitu untuk menguji pengaruh Budaya Kerja (X) terhadap Komitmen Kerja (Y). Dengan rumus analisis regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y : Variabel terikat

a : Konstanta regresi

bX : Peningkatan variabel bebas.

6. Uji hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui berpengaruh tidaknya variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini uji hipotesis di uji dengan uji parsial (Uji T) dan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui hasil pengujian data maka didapatkan bahwa :

- **Statistik Deskriptif Responden**

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden diatas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 59,04% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 40,96%. Maka dari hasil tersebut sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki.

Karakteristik responden berdasarkan usia memiliki umur 20-30 tahun sebesar 56,63% , responden dengan umur 31-40 sebesar 24,10% dan responden dengan usia lebih dari 40 tahun

sebesar 19,28%. Maka responden berdasarkan usia sebagian besar berumur 20-30 tahun .

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden diatas diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebesar 4,82%, tingkat SMA sebesar 56,63% , responden dengan tingkat pendidikan D3 sebesar 12,05%, responden dengan tingkat pendidikan S1 sebesar 22,89% dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 3,61% . Maka dari hasil tersebut sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMA yang menjadi pengunjung PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru. Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden diatas diketahui bahwa responden berdasarkan status perkawinan sebesar 60,24% Kawin dan responden dengan status belum kawin sebesar 39,76%. Maka dari hasil tersebut sebagian besar responden berstatus Kawin.

- **Uji Validitas dan reliabilitas**

Berdasarkan pada perhitungan dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 2 bagian dan terdiri dari 20 pertanyaan, mempunyai nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

Berdasarkan uji reliabel dalam penelitian ini yang terdiri atas 1 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai Alpha Cronbach's 0,873 dan 0,905 lebih besar dari 0,60 maka sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sangat reliabel.

- **Persamaan Regresi Linear Sederhana:**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS Versi 24 maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.525	2.404		3.130	.002
	Kualitas_Pelayanan	.930	.063	.854	14.757	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 7,525 + 0,930 (X)$$

Hasil dari constant (a) sebesar 7,525 tersebut memiliki arti bahwa nilai positif pada constant menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

- **Koefisien Determinasi**

Hasil Uji R dan R Square X terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.726	2.978

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Berdasarkan hasil dari tabel diatas nilai R sebagai koefisien korelasi adalah 0,854 sedangkan R square sebagai koefisien determinasi adalah 0,729. Hasil tersebut menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel independent secara menyeluruh terhadap variabel dependent yaitu (Kualitas pelayanan) mempunyai kemampuan sebesar 72,9% dalam menjelaskan varians terhadap variabel kepuasan konsumen dan masih ada 27,1% varian yang dijelaskan oleh factor variabel lain.

- **Uji T (Parsial)**

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t (parsial) untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Supermarket Banjarbaru secara individual (parsial).

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.525	2.404		3.130	.002
	Kualitas_Pelayanan	.930	.063	.854	14.757	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Berdasarkan hasil dari perhitungan Uji T diketahui variabel Kualitas pelayanan (X) mendapatkan nilai t hitung > t Tabel yaitu 14,757 > 1,98969. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel independent (kualitas pelayanan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependent (Kepuasan konsumen) pada konsumen PT. Gemilang supermarket banjarbaru.

PENUTUP

Pengujian yang dilakukan terhadap variabel budaya kerja (X) dengan variabel komitmen kerja (Y) pada hasil perhitungan Uji T dapat disimpulkan t hitung sebesar 14,757 > 1,98969. dengan responden sebanyak 83 orang konsumen dan sig. 5% ini membuktikan bahwa t hitung > t tabel sehingga dapat dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Hasil uji koefisien determinasi didapatkan bahwa variabel independent (kualitas pelayanan) mempunyai kemampuan sebesar 72,6% dalam menjelaskan varians terhadap variabel komitmen kerja dan masih ada 28,4% varian yang dijelaskan oleh factor variabel lain. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang berbunyi adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Gemilang supermarket banjarbaru dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Alfabet., S. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Fuad, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Daya Saing terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri Manado). *Jurnal EMBA*, 5(2), 1653–1663.

Fuad, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Daya Saing terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri Manado). *Jurnal EMBA*, 5(2), 1653–1663.

Fuji Wahyuni, D. &. ((2020)). Corporate Governance Management Towards Companies Including in Lq45 Index. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(2), 1.

Hartanto, F. M. (2009). Paradigma baru manajemen Indonesia: menciptakan nilai dengan bertumpu pada kebajikan dan potensi insani. *PT Mizan Publika*.

Hasibuan, M. S. ((2016)). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Irma, R. A. (2019). Efek Mediasi Obedience Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Utama Jayapura. *The Journal of Business and Management Research*, Vol 2(1), 133–141.

Jiang, K. L. (2012). How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of mediating mechanisms. *Academy of Management Journal*, 55(6), 1264–1294.

Judge., R. d. (2010 Edisi Kesepuluh (Ahli bahasa Angelica).). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kompleks Gramedia.

- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1).
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 250-259.
- DASRIL, M. A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PADA JNE DI JAKARTA BARAT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI* (Doctoral dissertation, Universitas Tarumanagara).
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU XL DI MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).
- Khairina, A. R., & Julianda, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *VISIONER AND STRATEGIS*, 9(1).
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Revi, A., Parlina, I., & Wardani, S. (2018). Analisis Perhitungan Metode MOORA dalam Pemilihan Supplier Bahan Bangunan di Toko Megah Gracindo Jaya. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, 3(1), 95-99.
- Tasunar, N. (2006). KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI STRATEGI MENCIPTAKAN KEPUASAN PADA PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) MORO DEMAK. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 5(1), 41-62.