

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA INDOMARET DC TANJUNG MORAWA KABUPATEN
DELI SERDANG**

Inge Chintia, Munawaroh

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan

(Naskah diterima: 1 September 2021, disetujui: 29 Oktober 2021)

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Indomaret DC Tanjung Morawa, Deli Serdang Regency. This study uses a quantitative descriptive approach, aiming to determine the relationship between two or more variables. The population of this research is consumers in Indomaret DC Tanjung Morawa, Deli Serdang Regency, as many as 6,357 customers. The research sample was obtained using the Lemeshow formula to be used as a sample, namely as many as 94 customers. The analysis technique used is simple linear regression analysis. The suitability test using the t-test was carried out to partially test the effect between the independent variable and the dependent variable with the assumption that other variables were considered constant. Based on the results of the simple linear regression test, it is known that the simple linear regression equation of this study is: $Y = 16,054 + 0.530X + e$. The positive equation value indicates that if there is an increase in service quality, customer satisfaction will also increase. Based on the results of the partial test, it is known that the Service Quality variable (X) has an effect on Customer Satisfaction (Y). Based on the results of the coefficient of determination the value of Adjusted R square is 0.507 or 50.7%. This means that the percentage of the influence of Service Quality (X) on Customer Satisfaction (Y). of 50.7%, while the remaining 49.3% is influenced by other variables not examined by the study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret DC Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi penelitian ini adalah konsumen di Indomaret DC Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang yaitu sebanyak 6.357 pelanggan. Sampel penelitian didapatkan menggunakan rumus lemeshow untuk dijadikan sampel yaitu sebanyak 94 pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Uji kesesuaian dengan menggunakan uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa persamaan regresi linear sederhana dari

penelitian ini adalah: $Y = 16.054 + 0.530X + e$. Nilai persamaan positif menunjukkan bahwa apabila ada peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai Adjusted R square sebesar 0.507 atau sebesar 50.7%. Artinya persentase pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 50.7%, sedangkan sisanya sebesar 49.3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang aktivitas berbelanja menjadi suatu kebutuhan seseorang untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. Hal ini juga tidak sedikit yang menjadikan berbelanja sebagai prioritas. Perkembangan dalam dunia bisnis membuat perusahaan harus lebih memperhatikan keinginan pelanggan salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dikarenakan pelanggan semakin selektif dalam memilih produk, pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menarik konsumen. Suatu perusahaan dapat menarik banyak pelanggan apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Setiap perusahaan selalu menjaga kualitas pelayanan agar setiap konsumen selalu merasa puas dan nantinya akan datang kembali untuk melakukan pembelian. Salah satu perusahaan yang selalu menjaga kualitas pelayanannya adalah Indomaret.

Indomaret DC. Tanjung Morawa merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang ritel. Perusahaan ini memiliki banyak cabang maupun gerai di setiap kota salah satunya Indomaret Jalan Industri No.60 Tanjung Morawa B. Indomaret dan minimarket lainnya menyediakan fasilitas yang memenuhi seperti rak-rak yang tersusun rapi, tersedianya AC, produk yang sangat banyak, pembayaran yang sangat praktis dengan system kasir dan harga yang ditawarkan juga kompetitif, hal ini yang menggambarkan keberadaan minimarket di kalangan masyarakat. Indomaret memiliki daya tarik tersendiri seperti tampilan yang cemerlang, toko yang rapi, bersih dan nyaman sehingga konsumen mempunyai daya tarik tersendiri. Tetapi hal tersebut tidak menjamin kepuasan pelanggan. Indomaret telah menyediakan pelayanan dengan tugas dan tanggung jawab agar dapat memberikan kualitas pelayanan para pelanggan agar nantinya pelanggan puas dalam berbelanja. Kualitas pelayanan

Indomaret selalu mempertimbangan kepuasan pelanggan. Dengan begitu, Indomaret menetapkan jam operasional bagi karyawan agar tetap memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Berikut adalah tabel jam operasional karyawan indomaret.

Tabel 1.1 Jam Operasional Karyawan Indomaret

Jam operasional	
Shift 1	Jam 07:00 - 15:00 WIB
Shift 2	Jam 15:00 - 23:00 WIB

Sumber: Indomaret DC. Tanjung Morawa

Berdasarkan tabel jam operasional karyawan di atas, dapat diketahui bahwa pembagian shift untuk karyawan Indomaret terbagi menjadi 2 shift yaitu shift 1 mulai dari jam 07:00 - 15:00 WIB dan shift 2 mulai dari jam 15:00 - 23:00 WIB. Pembagian shift tersebut sudah disesuaikan dengan regulasi yang ada saat ini di Indonesia. Pihak perusahaan tidak membebankan pekerjaan lebih dari 8 jam dalam sehari. Karyawan dituntut selalu bekerja sesuai dengan jam operasional yang berlaku dan juga setiap karyawan harus selalu menerapkan Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Berikut ini 7 kosakata pelayanan yang wajib diucapkan oleh karyawan kepada pelanggan, yaitu:

Tabel 1.2. Standart Pelayanan di Indomaret

7 Kosakata Pelayanan	
1. "Selamat datang di Indomaret, selamat berbelanja"	Menerapkan S3 (Senyum, Salam, Sapa)
2. "Selamat pagi/siang/sore/malam.."	
3. "Pak/Bu, ada yang bisa saya bantu?"	
4. "Pak/Bu, silahkan keranjang belanjanya"	
5. "Mari saya antar ketempatnya"	
6. "Terimakasih, sampai belanja kembali"	
7. "Mohon maaf"	

Sumber: Indomaret DC. Tanjung Morawa

Berdasarkan tabel standart pelayanan Indomaret di atas, karyawan diwajibkan untuk menerapkan S3 (Senyum, Salam, Sapa) dan juga menerapkan 7 kosakata pelayanan. Dengan adanya pembagian shift dan penerapan 7 kosakata pelayanan dengan baik, perusahaan berharap karyawannya selalu memberikan kualitas pelayanan dengan baik agar kepuasan pelanggan juga semakin meningkat.

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap produk yang tidak sesuai dengan tingkat kepentingan yang telah dirasakan sebelumnya, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai macam persepsi kualitas produk, harga dan faktor lainnya. Namun tidak sedikit pelanggan yang merasa tidak puas dan bahkan melakukan komplain. Berikut ini data komplain konsumen di Indomaret, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3. Data Komplain Pelanggan

Jenis Komplain	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021	Jumlah Komplain
Karyawan kurang ramah	21	9	5	35
Penempatan barang kurang rapi	17	11	8	36
Tempat parkir kurang memadai	32	17	10	59
Label harga tidak sesuai di struk belanjaan	5	3	3	11
Total Komplain Perbulan	75	40	26	141
Jumlah Pelanggan Per Bulan	2.937	1.648	1.772	6.357

Sumber: Indomaret DC. Tanjung Morawa 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data keluhan konsumen yang komplain setiap bulannya mengalami naik turun. Dapat dilihat dari jenis komplain, maka komplain yang terbanyak ialah label harga tidak sesuai di struk belanja, sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal dengan begitu kepuasan pelanggan menurun.

Pelanggan merasa puas, jika pelayanan yang berikan sangat memuaskan. Karyawan Indomaret DC. Tanjung Morawa selalu dituntut untuk menjaga kebersihan lingkungan, kesopanan, berpakaian rapi, selalu menyapa dengan lembut pelanggan yang baru ingin masuk dan keluar ruangan serta karyawan dituntut selalu berbicara dengan bahasa

yang baik. Namun pada kenyataannya, di Indomaret DC. Tanjung Morawa terdapat beberapa masalah yang terjadi yang tentunya menurunkan kualitas pelayanan. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan, terdapat beberapa masalah yaitu masih adanya karyawan yang kurang sopan dalam melayani pelanggannya seperti kurang ramah saat ditanya pelanggan letak barang yang ingin dibeli pelanggan tersebut serta karyawan yang menanyakan diskon. Akses untuk menuju Indomaret DC. Tanjung Morawa tidak dapat dijangkau dengan mudah, karena transportasi umum tidak ada yang melewatinya, jadi Indomaret DC. Tanjung Morawa hanya dapat dijangkau dengan kendaraan pribadi saja. Tempat parkir Indomaret DC. Tanjung Morawa tergolong luas, namun sering digunakan untuk parkir truk pengangkutan barang sehingga lahan untuk parkir pelanggan menjadi sempit. Dengan begitu, pelanggan merasa kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya terlebih lagi pada saat bulan Ramadhan karena banyak pedagang yang memakai tempat parkir untuk berjualan. Lingkungan Indomaret DC. Tanjung Morawa tidak berada pada pusat kota, namun berada di pemukiman warga yang penduduknya tidak terlalu ramai. Karena pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa dibangun

bersebelahan dengan gudang dan kantornya, oleh sebab itu pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa tidak mendirikan dipusat kota, karena dapat menyebabkan kegiatan pengantaran barang ke gerai-gerai Indomaret lainnya sedikit terhambat. Pada Indomaret DC. Tanjung Morawa, kualitas pelayanan juga menurun dikarenakan masih terdapat karyawan laki-laki pada Indomaret DC. Tanjung Morawa yang berpakaian kurang rapi, seperti pakaian yang kusam. Masalah terakhir yang perlu diatasi yaitu masih adanya beberapa karyawan pada saat konsumen datang maupun keluar gerai tidak menyapa pelanggan dengan lembut sehingga pelanggan merasa tidak nyaman dan menyebabkan pelanggan tersebut merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Dari beberapa masalah tersebut tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebaiknya Indomaret DC. Tanjung Morawa sigap dalam mengatasi permasalahan yang terjadi agar tidak ada lagi pelanggan yang merasa tidak dilayani dengan baik. Dengan begitu diharapkan kualitas pelayanan selalu terjaga agar kepuasan pelanggan meningkat.

Pada Indomaret DC. Tanjung Morawa, masih terdapat pelanggan yang merasa tidak puas setelah melakukan pembelian dikarenakan kelalaian karyawan. Diantaranya yaitu

pelanggan merasa tidak puas karena barang yang dicari tidak selalu tersedia sehingga kebutuhan pelanggan tidak sepenuhnya terpenuhi. Pelanggan juga tidak selalu melakukan pembelian, karena sebagian pelanggan hanya berbelanja untuk kebutuhan sehari-hari saja. Pada sistem penanganan keluhan dan saran konsumen pada kotak saran terlalu lama diproses pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa. Pada saat tiga bulan sekali, pihak Indomaret melakukan survei kelapangan kepada masyarakat sekitar untuk mengetahui reputasinya baik atau tidak. Namun, kegiatan survei tidak selalu berjalan dengan lancar karena sulitnya pembagian karyawan yang akan melakukan terjun langsung kelapangan. Jika kualitas pelayanan tidak diperbaiki, maka mengakibatkan minat pelanggan mengunjungi kembali menjadi berkurang serta pelanggan tidak akan merekomendasikan berbelanja di Indomaret DC. Tanjung Morawa kepada orang lain.

Dengan demikian, pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan. Pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa juga harus memantau serta menghibau karyawannya agar selalu melayani pelanggan dengan sebaik mungkin. Apabila pelanggan

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan melakukan pembelian kembali di Indomaret DC. Tanjung Morawa. Untuk memantau kepuasan pelanggan, pihak Indomaret DC. Tanjung Morawa selalu menyediakan kotak saran agar pelanggan bisa mengeluarkan keluhan maupun saran. Adanya kontak saran perusahaan mampu melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret DC. Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”**.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sulisty, 2014). Kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun. (Kotler, 2014:53).

2.2 Harga

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia laya-

nan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. (Albinsson, 2014:40).

III. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018).

Objek penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian di Indomaret DC. Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

Populasi adalah suatu kelompok atas kumpulan objek atau subjek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian (Widiyanto, 2010:5). Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Indomaret Tanjung Morawa. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini adalah 6.357 pelanggan di Indomaret Tanjung Morawa.

Oleh karena itu, jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, yaitu (Lemeshow, 2019:5) :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} p (1-p) N}{d^2(N-1) + Z^2_{1-\alpha/2} p (1-p)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi (6.357)

p = Estimasi proporsi (44%)

$Z^{21-\alpha/2} = Z$ score pada tingkat kepercayaan (95%) = 1,96

$d =$ Presisi (0,1) atau *sampling error* = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{Z^{21-\alpha/2} p (1-p) N}{d^2(N-1) + Z^{21-\alpha/2} p (1-p)}$$

$$n = \frac{Z^{21-\alpha/2} \times p(1-p) \times N}{d^2 (N-1) + Z^{21-\alpha/2} \times p(1-p)}$$

$$= \frac{(1,96)^2 \times 0,44 \times (1-0,44) \times 6357}{(0,1)^2 (6357 - 1) + (1,96)^2 \times 0,44 \times 0,56}$$

$$n = \frac{6017,3470}{63,56 + 0,9465}$$

$$n = \frac{6017,3470}{64,5065}$$

$$n = 93,28 = 94$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah 94 pelanggan di Indomaret DC. Tanjung Morawa.

Berikut ini teknik analisis data pada penelitian ini:

1. Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk sejauhmana ketepatan atau kebenaran

suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik.

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini menurut (Juliandi et al., 2015) adalah Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas.

3. Uji Regresi dan Hipotesis

Uji regresi linier sederhana adalah digunakan apabila variabel dependen di pengaruh hanya satu variabel independen. (Sugiyono, 2018:307).

Uji hipotesis adalah uji yang digunakan untuk menguji setiap variabel bebas apakah ada pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

IV. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Indomaret DC Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS 22.

Nilai signifikan 5% atau 0,05, diperoleh hasil untuk r_{tabel} ($df=N-2$) $30-2= 28$ sebesar

0,361. Pernyataan dikatakan valid apabila

$r_{hitung} > r_{tabel}$.

1) Uji Reliabilitas

Berikut ini tabel uji reliabilitas.

Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	7

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ketiga instrumen variable Kualitas Pelayanan (X) pada penelitian telah memenuhi unsur reliabilitas yang baik, dengan kata lain instrumen penelitian ini adalah reliable atau terpercaya, tingkat instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mencapai 1 (> dari 0.60).

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan

Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.858	7

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ketiga instrumen variable Kepuasan Pelanggan (Y) pada penelitian telah memenuhi unsur reliabilitas yang baik, dengan kata lain instrumen penelitian ini adalah reliable atau terpercaya, tingkat instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mencapai 1 (> dari 0.60).

2) Uji Asumsi Klasik

1. Asumsi Normalitas

Berikut ini tabel uji normalitas.

Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std.	.88298456
	Deviation	.134
	n	.097
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	1.080
	Negative	.194
Kolmogorov-Smirnov Z		.194
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil pengolahan data, 2021

Hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan angka 1.080. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel telah terdistribusi secara normal, karena probability value > 0,05 yaitu sebesar 1.080.

2. Uji Multikolinearitas

Berikut ini tabel uji multikolinearitas.

Tabel 4.23. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

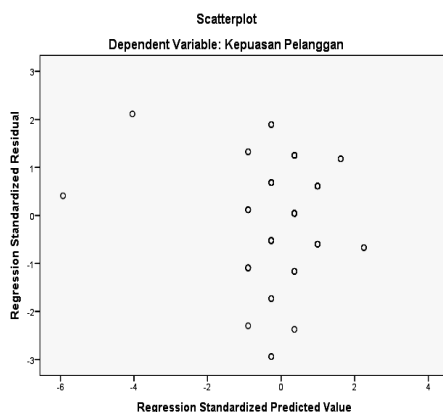
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance yang lebih kecil dari 10%, yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel. Sehingga dari hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik pola penyebaran titik (scatterplot).

Gambar 4. Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Scatterplot



Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi-asumsi normalitas, multikolinea-

ritas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

3) Hasil Uji Regresi dan Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Berikut ini tabel uji regresi linear sederhana:

Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.054	1.591		10.091	.000
1 Kualitas Pelayanan	.530	.054	.715	9.823	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa persamaan analisis linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 16.054 + 0.530X + e$$

Persamaan regresi linier sederhana tersebut, dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 16.054. Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X), nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y) nilainya positif, yaitu 16.054.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai positif, yaitu 0.530. Artinya bahwa apabila ada peningkatan Kualitas Pelayanan (X) sebesar 1%, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat 0.530

dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

2. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Berikut ini tabel Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.25. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.054	1.591		10.091	.000
¹ Kualitas Pelayanan	.530	.054	.715	9.823	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data, 2021

Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan diperoleh nilai t-tabel sebesar 1.669. Untuk kriteria Uji t, t tabel dilakukan pada tingkat $\alpha = 5\%$. Nilai $t = (\alpha; n-k) = (0.05; 94-2) = 92 = (0.05; 92) = 1.661$.

Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Terhadap Kepuasan Pelanggan adalah diperoleh bahwa nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 9.823 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $9.823 > 1.661$ kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terha-

dap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini hasil perhitungan koefisien determinasi pada penelitian ini.

Tabel 4.43. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 ^a	.512	.507	.828

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diketahui:

1. R sebesar 0.715 atau sebesar 71.5% hasil ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinan adalah sebesar 0.512 artinya persentase sumbangan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 51.2%, sedangkan sisanya sebesar 48.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.
3. *Adjusted R Square* merupakan nilai R^2 menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.507 atau sebesar 50.7%. Artinya

persentase pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 50.7%, sedangkan sisanya sebesar 49.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

V. KESIMPULAN

- 1) Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Terhadap Kepuasan Pelanggan adalah diperoleh bahwa nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 9.823 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $9.823 > 1.661$ kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 2) Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diketahui nilai R square (R^2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinan adalah sebesar 0.512 artinya persentase sumbangan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 51.2%, se-

dangkan sisanya sebesar 48.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini seperti mutu produk, harga, kenyamanan, kemudahan, emosional dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albinsson, H. 2014. Customer Satisfaction and Retention. *Experiences of Individual Employees, Managing Service Quality*, 4, 40.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. 2015. *Metode Penelitian Bisnis: Konsep & Aplikasi*. UMSU Press.
- Lemeshow, S. 2019. *Besar Sampel Dalam Penelitian*. Gajah Mada University Press.
- Philip, K. 2014. *Marketing Management*. The Millenium Edition.
- Sugiyono, S. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulistyo Hendri Wiguno. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mini Market (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Di Mojosongo Surakarta)". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widiyanto, J. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. BP-FKIP UMS.