

Volume 6 Nomor 1 April 2021

e-ISSN 2541-0938
p-ISSN 2657-1528

JURKAMI

Jurnal Pendidikan Ekonomi

JURKAMI

VOLUME
6

NOMOR
1

SINTANG
APRIL
2021

e-ISSN
2541-0938
p-ISSN
2657-1528



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SWALAYAN INDOMARET KABUPATEN SINTANG**

Avelius Dominggus Sore[✉], Irma Tripurwanti², Anna Marganingsih³
Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang
[✉]Corresponding Author: avelius12@gmail.com
Author Email: irmapurwanti98@gmail.com², amargningsih@gmail.com³

Article History :

Received March 2021

Accepted March 2021

Published April 2020

Keywords: Service Quality,
Customer Satisfaction

Abstract: This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. This research is a quantitative research. The data processing method used in this research was simple linear regression analysis. The population used in this study were all customers who buy at the Indomaret Supermarkets, Sintang District. The number of samples in this study were 92 respondents, the sampling method used was simple incidental. Data collection techniques used questionnaires and documentation. The results showed that the quality of service had an effect on customer satisfaction at the Indomaret Supermarkets, Sintang District, based on the t test calculation, the t_{count} was $2.093 > t_{table} 1.986$, thus it could be concluded that H_a was accepted, with a Sig value. $0.000 < 0.05$. The coefficient of service determination gives a change in customer satisfaction by 54.6% and 45.4% influenced by other variables, namely product quality, emotional, and price.

Sejarah Artikel

Diterima: Maret 2021

Direvisi: Maret 2021

Diterbitkan: April 2021

Kata kunci: Kualitas
Pelayanan, Kepuasan
Pelanggan

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berbelanja di Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple incidental*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang, dengan berdasarkan perhitungan uji t , diperoleh nilai $t_{hitung} 2,093 > t_{tabel} 1,986$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi pelayanan memberikan perubahan pada kepuasan pelanggan sebesar 54,6% dan sebesar 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kualitas produk, emosional, dan harga..

How to Cite: Sore, A.D., Tripurwanti, I., Marganingsih, A., (2021)., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang*. JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 6 (1). 54-63. DOI: <https://doi.org/10.31932/jpe.v6i1.1159>



PENDAHULUAN

Dunia bisnis terus berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern terutama pada era globalisasi. Perkembangan intensitas persaingan dan jumlah pesaing membuat perusahaan harus memperhatikan selera dan keinginan pelanggan bahkan harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan maksimal daripada yang dilakukan pesaing (Atmawati dan Wahyudin, 2007). Pelanggan semakin selektif dalam pemilihan produk untuk digunakan atau dikonsumsi. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini. Menurut Panjaitan dan Yuliati (2016) Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari orang perorang seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Yaves, et al. 2004 dalam Sumarto, 2007). Hal tersebut juga sangat di butuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan retail.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yakni dengan

meningkatkan kualitas pelayanan karena kepuasan pelanggan dan peningkatan pelayanan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron, 2006)

Salah satu bentuk perusahaan yang banyak berkembang saat ini adalah Minimarket. Minimarket adalah sebuah pasar swalayan yang memiliki satu atau dua mesin register atau sering disebut mesin kasir. Salah satu minimarket yang saat ini sedang berkembang adalah Indomaret. Usaha ini bertumbuh pesat ke pelosok daerah.

Kabupaten Sintang memiliki wilayah yang cukup luas dan penduduk yang padat, tentu saja masyarakat memerlukan barang-barang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari misalnya seperti barang-barang sembako, *snack*, alat perlengkapan rumah tangga, kosmetik dan lain sebagainya. Oleh karena itu, muncullah swalayan-swalayan yang menyediakan barang-barang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu swalayan yang dapat ditemukan di Kabupaten Sintang adalah Swalayan Indomaret. Kabupaten Sintang memiliki 14 Kecamatan yaitu Kecamatan Ambalau, Kecamatan Binjai Hulu, Kecamatan Dedai, Kecamatan Kayan Hilir, Kecamatan Kayan Hulu, Kecamatan Kelam Permai, Kecamatan Ketungau Hilir, Kecamatan Ketungau Hulu, Kecamatan Ketungau Tengah, Kecamatan Sepauk, Kecamatan Serawai, Kecamatan Sintang, Kecamatan Sungai Tebelian, Kecamatan Tempunak. Dari 14 Kecamatan yang ada di Sintang, sebanyak 4 Kecamatan yang sudah ada swalayan Indomaret yaitu Kecamatan Sintang, Kecamatan Sungai Tebelian, Kecamatan



Kelam Permai, dan Kecamatan Sepauk dengan jumlah 29 swalayan Indomaret. Sementara yang lainnya belum terdapat swalayan Indomaret.

Selain Indomaret terdapat pula beberapa swalayan lain yang ada di Kabupaten Sintang sehingga menimbulkan adanya persaingan yang ketat untuk mewujudkan keberhasilan dalam menjalankan bisnis. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu usaha diantaranya adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha pada pelanggan. Menurut Tjiptono (Hayati, 2016) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan. Menurut Krisdianti dan Sunarti (2019) menyatakan bahwa “Semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi juga”. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada pelanggan dapat meningkatkan minat membeli dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi awal, beberapa permasalahan yang dihadapi swalayan Indomaret Kabupaten Sintang. Hasil yang peneliti temukan di lapangan pada saat obeservasi menunjukan bahwa ada beberapa pelanggan yang merasa cukup puas dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

swalayan Indomaret yang ada di Sintang sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan tersebut berupa kurangnya kecepatan dalam melayani pelanggan sehingga menyebabkan antrian yang cukup lama ketika melakukan pembayaran dan adanya perbedaan harga yang tertera dirak dengan harga ketika melakukan pembayaran.

Permasalahan tersebut dapat menyebabkan kegagalan pemasaran dan pelanggan merasa tidak nyaman untuk datang kembali sehingga bisnis tidak terus berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan suatu manajemen yang baik untuk mengontrol karyawan ketika sedang bertugas dan memberikan pelatihan bagi setiap karyawan yang akan bekerja sehingga dapat menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya tarik pembeli.

Dalam bisnis eceran (*retailing business*), pelayanan harus dipandang sebagai satu kesatuan dari produk yang ditawarkan. Tanpa pemahaman seperti itu, sangat sulit suatu perusahaan untuk dapat memasuki persaingan yang semakin kompetitif. Sebagai suatu kemutlakan bagi setiap perusahaan dalam memasuki kancah persaingan yang semakin kompetitif, konsumen harus dipuaskan, di mana kepuasan konsumen akan tercipta manakala keinginan dan 4 harapannya dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang maksimal, merupakan strategi yang tepat dalam mewujudkan setiap keinginan dan harapan tersebut. Tjiptono menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu : (1) kehandalan (*reliability*), sebagai

kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (3) jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, (4) empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan, dan (5) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Happy, 2009).

Widiawati (2018) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/jasa....” Menurut Ginting (2015) menjaga kepuasan sangat penting dalam dunia bisnis karena hanya dengan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen bisnis bisa bertahan dan berkembang. Tingginya persaingan antar perusahaan swalayan tentunya mengharuskan masing-masing perusahaan menerapkan strategi pemasaran yang efektif agar mampu bersaing dalam dunia bisnis.

Kotler menyatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang sangat puas adalah sebagai berikut: menjadi setia, membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada, memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk/jasanya, kurang

memberikan perhatian pada merek, iklan dan kurangnya sensitif terhadap harga (Rohman, 2017). Kepuasan dan tidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk meningkat minat membeli pelanggan maka Swalayan harus mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan melalui usaha perbaikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan. Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (Suwito, 2018) yaitu sebagai berikut “Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Ketersediaan merekomendasikan”.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan menjadi tujuan perusahaan ini terlihat dari semakin maraknya publikasi tentang produk dan berbagai cara dalam menarik minat dan perhatian pelanggan atau konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, serta untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan di Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang Tahun 2020”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah Metode penelitian deskriptif kuantitatif. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi kausal yang memiliki hubungan sebab akibat. Penelitian dilaksanakan di Swalayan Indomaret di Kabupaten Sintang. Populasi dalam penelitian adalah



seluruh pelanggan yang berbelanja di Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang dan untuk sampelnya adalah 92 pelanggan dengan teknik pengambilan sampel oleh peneliti menggunakan *sampling insidental*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat dan kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik komunikasi tidak langsung dan teknik dokumentasi. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu yang pertama analisis instrumen pada penelitian ini bertujuan untuk menguji kelayakan instrumen yang akan digunakan. Uji kelayakan instrumen meliputi uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian validitas angket uji coba penelitian ini dilakukan kepada 30 orang pelanggan Alfamart MT. Haryono Km 4. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa pernyataan angket variabel X terdapat 5 item dinyatakan tidak valid dan 20 item dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen pernyataan angket variabel kepuasan pelanggan (Y) terdapat 3 item dinyatakan tidak valid dan 22 item dinyatakan valid.

Berdasarkan dari hasil perhitungan uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh nilai $\alpha = 0,904 > r_{tabel} = 0,396$ menyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan reliabel sehingga angket dapat digunakan untuk penelitian. Untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai $\alpha = 0,885 > r_{tabel} = 0,396$ menyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan reliabel sehingga angket dapat digunakan untuk penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif data digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan tiap-tiap variabel. Data yang dideskripsikan dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil angket penelitian variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai persentase indikator Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar 88,21%, artinya bahwa sarana dan prasarana di Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang sudah sangat baik. Keandalan (*Reliability*) sebesar 88,53%, artinya kemampuan karyawan Swalayan Indomaret dalam memberikan pelayanan sudah sangat tinggi. Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 88,65%, artinya keinginan karyawan dalam membantu pelanggan memberikan jasa sudah sangat tinggi. Jaminan (*Assurance*) sebesar 88,04, artinya pelanggan sudah menunjukkan kepercayaan kepada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang sudah sangat tinggi. Kepedulian/Empati (*Emphaty*) sebesar 88,04, artinya perhatian yang diberikan karyawan kepada pelanggan sudah sangat tinggi. Selanjutnya, nilai angket keseluruhan yaitu sebesar 88,33% terdapat pada interval 81%-100% dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan berdasarkan hasil angket penelitian kepuasan pelanggan menunjukkan nilai persentase indikator Kesesuaian Harapan sebesar 89,02%, artinya kesesuaian harapan pelanggan terhadap produk, pelayanan dan fasilitas sudah sangat tinggi. Minat Berkunjung Kembali sebesar 88,97%, artinya minat berkunjung pelanggan ke Swalayan Indomaret sudah



sangat tinggi. Kesediaan merekomendasikan sebesar 87,82%, artinya pelanggan bersedia merekomendasikan Swalayan Indomaret kepada teman atau orang-orang disekitarnya sudah sangat tinggi. Selanjutnya, nilai angket keseluruhan yaitu

sebesar 88,68% terdapat interval 81%-100% dikategorikan sangat tinggi atau sangat baik.

Uji ini digunakan untuk menguji normalitas residual apakah berdistribusi normal atau tidak Uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		92
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3,56501563
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,094
	<i>Positive</i>	,047
	<i>Negative</i>	-,094
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,904
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,388

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Berdasarkan hasil tabel 1 diatas hasil nilai unstandardized residual antara kualiatas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu 0,388 nilai ini > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal sehingga Ho diterima dan Ha ditolak. Dengan normalnya data

pada penelitian ini maka penelitian dapat dilanjutkan.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai pengaruh yang linear atau tidak, perhitungan uji linearitas dapat dilihat pada tabel 2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas Kualitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan* Kualitas Pelayanan	Betwen Groups (Combined)	157,573	14	11,255	,821	,644
	Linearity	56,276	1	56,276	4,106	,046
	Deviation from Linearity	101,296	13	7,792	,569	,872
Within Groups		1055,253	77	13,705		
Total		1212,826	91			

Berdasarkan hasil uji linearitas pada output tabel *anova table* di atas, diketahui bahwa nilai *sig. Deviation from linearity* sebesar 0.872. karena nilai sig. 0.872>0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak

dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh linear antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Analisis korelasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kekuatan



hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap

Uji korelasi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi *Pearson*

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,515**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	92	92
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,515**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	92	92

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 3 hasil nilai signifikansi untuk hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,00. Artinya nilai signifikansinya <0,05, maka terdapat hubungan berkorelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,515 dan berada pada interval 0,40-0,599.

Artinya tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi sedang. Untuk menentukan besarnya kontribusi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Uji regresi sederhana digunakan untuk menguji persamaan regresi pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Regresi/*Coefficients*^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	74,438	11,048		6,738	,039
Kualitas Pelayanan	,262	,025	,215	2,093	,000

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai nilai koefisien dari persamaan regresi $Y = 74,483 + 0,262X$. Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat menerangkan jika variabel kualitas pelayanan dapat diasumsikan nilainya 0, maka nilai untuk variabel variabel kepuasan pelanggan sebesar 74,438. Nilai koefisien regresi X sebesar 0,262 menyatakan jika ada penambahan satu-satuan terhadap nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan

pelanggan bertambah sebesar 0,262. Koefisien regresi dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah positif. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikan kualitas pelayanan $0,000 < 0,005$, sedangkan berdasarkan perhitungan diperoleh perbandingan thitung $2,093 >$ tabel $1,986$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Selanjutnya pada nilai sig terdapat



perbandingan dimana nilai *sig* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan. maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai uji determinasi terdapat pada kolom R^2 . Nilai kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 54,6% dan sebesar 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Menurut Lupioyadi dalam Febrian (2016) menyatakan bahwa “Terdapat 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga”. Jadi, faktor yang dimungkinkan mempengaruhi kepuasan pelanggan Indomaret Kabupaten Sintang selain kualitas pelayanan yaitu kualitas produk, emosional, dan harga pelanggan pengujian determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
- 1	,715 ^a	0,546	0,43	3,585

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas pelayanan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Indomaret Kabupaten Sintang kepada pelanggannya sudah sangat baik. Kepuasan pelanggan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang sangat baik; Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan Indomaret Kabupaten Sintang tahun 2020.

Menurut Sholeha dkk (2018) Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para

pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Cholid (2018) penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Tiket Garuda di PT.Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016)”. Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Dari hasil analisis data dan uji statistik menggunakan korelasi product moment didapat hasil perhitungan koefisien r sebesar 0,710, hasil tersebut berada di antara 0,600 sampai dengan 0,800 dalam kategori hubungan yang cukup. Selanjutnya untuk menguji tingkat keeratan hubungan dan signifikansi dari hasil perhitungan t-test diperoleh nilai t-



hitung sebesar 6,215. Setelah di bandingkan dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% pada tabel uji t-test untuk jumlah $n = 40$, didapatkan nilai t -tabel = 2,021 Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket.

Berdasarkan penjelasan peneliti dan didukung oleh penelitian yang relevan terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan Indomaret Kabupaten Sintang tahun 2020.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang Tahun 2020 dapat disimpulkan; Kualitas pelayanan masuk kategori sangat tinggi. Kepuasan pelanggan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang sangat baik; Terdapat terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Indomaret Kabupaten Sintang Tahun 2020 dengan nilai $t_{hitung} 2,093 > t_{tabel} 1,986$.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A. dan Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 51. Nomor 2.
- Cholid, I. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Volume 12 Nomor 1.
- Ginting, M., dan Saputra, A. 2015. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor). *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 23. Nomor 1. ISSN 1858-3199.
- Hayati, S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan dan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service.(Studi Kasus Pada Bengkel Seruyan Motor). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*.
- Happy, W.A., 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo . <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/13032/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kepuasan-Pelanggan-Studi-Kasus-Pada-Luwes-Loji-Wetan-Solo>
- Ismail,I.Haron, H.,Ibrahim.D.N.,and Isa,SM,2006,Service Quality Client Satisfactionand Loyalty Toward Audit FirmPerseptionis Of Malaysia Public Listen Companys. *Manajerial Auditing Jurnal* 21(7),pp:738-756



Krisdianti, D. L. dan Sunarti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 70. Nomor 1.

Panjaitan. J. A., Yuliati. A. L., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016

Rohman, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Bengkel Mr. Montir™ Citayam. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sholeha, L., Djaja. L., Widodo. J., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* 15 ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175 | Volume 12 Nomor 1 (2018) DOI: 10.19184/jpe.v12i1.6465

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suwito, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada CV Global AC Banjar Baru. *JurnalKINDAI*. Volume 14. Nomor

Widiawati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Supermarket di Kota Bandung. *Jurnal Kelola*. Volume 1. Nomor 1

