

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMENPADA PT JUMBO SWALAYAN MANADO**

**VELNAWATY K.L. OHY**

**Johny. A. F. Kalangi**

**Joula. J. Rogahang**

## **ABSTRACT**

Customer satisfaction is also one of the important things in a marketing. When a customer feels satisfied with a product or service, then customers generally will continue to buy and use it. And indirectly he will promote by telling others about his experience of the quality of the products or services he has used. Conversely, if customers are not satisfied then tend to move to another place. This study aims to determine and prove how much influence the quality of service to customer satisfaction at PT Jumbo Swalayan Manado. The population in this study are consumers who shop at Jumbo Self-service. Samples taken by 50 respondents by using non prpbability sampling technique with accidental sampling approach, that is sampling technique based on chance, that anyone who happened to meet with the researcher can be used as sample if considered suitable. One of the factors that determine the level of success and quality of the company is the ability of the company in providing services to customers. Every business competes to produce the best service quality for its consumers. According to the Parasuraman (in Rambat 2013: 216) the quality of services can be defined as how far the difference between reality and consumer expectations for the services they receive. Meanwhile, according to Tjiptono (2007) the quality of service as an effort to meet the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery in the balance of consumer expectations. Based on the results of research and data analysis, the regression equation is generated ie, with the value of determination. This means that consumer satisfaction is influenced by the independent variable (service quality) consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible,, while the rest is heard by variable. Beyond this study is quite small, then the next research is suggested to examine the variables that exist outside the study but have a proportion that the quality of service has a positive and significant impact on customer satisfaction at PT Jumbo Swalayan Manado. Given the greater quality of service impact on customer satisfaction is expected to more companies improve services to create loyal customers.

*Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini lingkungan persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk senantiasa berusaha menambah dan mempertahankan pangsa pasarnya. Karena dalam hal ini persaingan dalam dunia usaha merupakan titik perhatian utama. Terlebih semakin mudahnya bermunculan perusahaan lainnya yang merupakan ancaman dan turut serta mempengaruhi tingkatan standar kualitas pelayanan.

Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas Layanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Jumbo Swalayan*" Manado.

### Perumusan Masalah

Dari uraian Latar Belakang tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jumbo Swalayan Manado?

2. Variabel X kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Jumbo Swalayan Manado?

### Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT Jumbo Swalayan Manado?
2. Untuk mengetahui Variabel X kualitas yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Jumbo Swalayan Manado?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut *Parasuraman (dalam Rambat 2013: 216)* "kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima". Sedangkan menurut *Tjiptono (2007)* kualitas layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut *Zeithaml dan Bitner (dalam Arief, 2007)* mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai berikut

:”Mutu jasa merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi konsumen”. Berdasarkan definisi diatas, kualitas layanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen.

Pengertian tentang kualitas Layanan menurut *Tjiptono (2000:52)* adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (*dalam Rambat, 2013*) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Faktor utama penentu kepuasan kosumen adalah”persepsi kosumen terhadap kualitas layanan”. (dikutip dari *Zeithaml dan Bitner,1996 dalam Rambat 2013*). Engel, et al (*Tjiptono, 2005*) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil kinerja yang dirasakan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan Analisa Korelasi Sederhana dan Regresi Linear Berganda untuk mengukur hubungan antar variabel. Teknik Analisis Korelasi merupakan bagian dari teknik pengukuran asosiasi (*measure of association*) yang berguna untuk mengukur kekuatan hubungan dua variabel (atau lebih). Terdapat beberapa teknik analisis korelasi, diantaranya yang paling terkenal dan digunakan secara luas diseluruh dunia ialah teknik analisis korelasi Pearson dan Spearman.

### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti yaitu :

1. Kualitas Layanan sebagai variabel bebas (X)

Kualitas Layanan (X) artinya perbandingan antara persepsi konsumen atas Layanan yang mereka peroleh atau terima dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan atau inginkan.

Terdapat lima dimensi pokok yang mencakup masalah kualitas Layanan yaitu sebagai berikut.

- Keandalan (X1) artinya kemampuan memberikan Layanan yang dijanjikan dengan segera,

akurat dan memuaskan. Indikator dari variabel keandalan meliputi.

- Daya tanggap (X2) artinya keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan Layanan dengan tanggap, indikator dari variabel daya tanggap
- Jaminan(X3) artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- Empati (X4) artinya segala sesuatu yang diberikan oleh pihak PT. Jumbo Swalayan Manado yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.
- Bukti langsung (X5) adalah suatu bentuk Layanan yang diberikan oleh PT. Jumbo Swalayan Manado yang dapat dilihat secara langsung, misalnya fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

## 2. Variabel Dependen (Y).

Kepuasan konsumen (Y) artinya evaluasi purna Layanan dimana alternatif yang dipilih sekurang - kurangnya memberikan

hasil output sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Indikatornya antara lain sebagai berikut.

Y1 = kinerja dari berbagai Layanan dengan yang dirasakan konsumen. Ketersediaan untuk melakukan pembelian ulang

Y2 = kinerja dari fasilitas yang diberikan PT. Jumbo Swalayan Manado dengan yang dirasakan konsumen.

Y3 = Tanggapan pihak PT. Jumbo Swalayan Manado dalam merespon segala keluhan kepada konsumen.

Y4 = Keramahan dari para staf atau pegawai PT. Jumbo Swalayan Manado dalam memberikan Layanan yang dirasakan konsumen.

## Hasil Analisa Data

### Uji Statistik Deskriptif

Dari hasil pengujian statistik deskriptif didapati bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang atau sebesar 30%, untuk responden perempuan sebanyak 35 orang atau sebesar 70%.

Untuk tingkat usia responden paling rendah berumur 18 tahun dan paling tinggi berumur 64 tahun, dengan range usia sebesar 46.

### Uji Validitas

Pengujian kepada 50 responden didapati beberapa item pernyataan pada variable X yang tidak valid diantara item no 1, 2, 4, 5 dengan nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (dengan tingkat koefisien 0,05% dengan nilai r-tabel sebesar 0,279), pada variable Y didapati item no 4 tidak valid.

### Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Ghozali (2001)

Dalam pengujian validitas menggunakan Software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan dapat pula digunakan rumus teknik korelasi product moment.

## Pembahasan

Menurut *Tjiptono (Fahmi, 2012)*

kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah sehingga pada dasarnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Begitu juga dengan PT Jumbo swalayan yang mengutamakan kualitas pelayanan demi kepuasan konsumen, berupaya dengan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu yang nanti akan berpengaruh suasana positif dan kepuasan konsumen dalam berbelanja.

Hasil temuan dari penelitian ini mengenai deskripsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana konsumen menilai bahwa semua indikator setuju dan sangat setuju.

### **Pengaruh Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen PT.

Jumbo swalayan, seperti kemampuan pengusaha dalam memberikan pelayanan, keakuratan dalam pelayanan dan konsistensi pelayanan kepada konsumen. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permohonan pelayanan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan PT Jumbo swalayan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Variabel Ketanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen.**

Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tanggapan adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Standar-standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegaran dan bukannya didasarkan atas persepsi perusahaan. Seperti kemauan pengusaha dalam pelayanan membantu konsumen, pengusaha dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada konsumen,

kesesuaian pelayanan kepada konsumen, kecepatan pengusaha dalam memberikan pelayanan.

Ketanggapan di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi ketanggapan yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat ketanggapan P T Jumbo swalayan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Variabel Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen**

Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Assurance mencakup keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas seperti perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan, perusahaan dapat dipercaya dalam pelayanan, kejujuran dalam pelayanannya., kecakapan pelayanan kepada konsumen, pengetahuan pelayanan. Tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan P T Jumbo swalayan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Variabel Empati Terhadap Kepuasan Konsumen**

Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara umum konsumen membutuhkan kemudahan akses, komunikasi yang mudah (baik) dan memiliki keinginan untuk dipahami kebutuhannya, seperti kemudahan akses dalam pelayanan, komunikasi yang mudah dan sopan dalam pelayanan, pengusaha memahami kebutuhan pelanggan pengusaha dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PT Jumbo swalayan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Variabel Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen**

Tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tangible dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan materi-materai komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Seperti kesan tentang kualitas dalam pelayanan, kenyamanan pelayanan kepada konsumen, keamanan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Tangible ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang

menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada PT Jumbo swalayan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik PT Jumbo swalayan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Dari hasil regresi kualitas pelayanan memiliki nilai 0,211 maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,19.

Kesimpulannya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pada PT Jumbo swalayan memiliki kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : *excepted service* dan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*excepted service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penelitian diatas maka peneliti mendapat beberapa kesimpulan sebagai berikut ;

1. Hasil temuan dari penelitian ini mengenai deskripsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana konsumen menilai bahwa semua indikator setuju dan sangat setuju. Hasil pengujian instrument validitas dan reliabilitas tentang dua variabel berada di atas  $r_{tabel}$  yaitu 0,315 artinya sah atau valid dan untuk pengujian reliabilitas berada di atas dari 0,6 artinya reliabel. Kesimpulan dari kuesioner tersebut bisa mengungkapkan hasil instrument yang baik, dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jumbo swalayan.
2. Ketanggapan di sini dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi ketanggapan yang

diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat ketanggapan PT Jumbo swalayan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari hasil regresi kualitas pelayanan memiliki nilai 0,211 maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 019.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Perusahaan hendaknya lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan konsumen. kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jumbo swalayan.
2. Ketanggapan yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin ditingkatkan tinggi tingkat

ketanggapan PT Jumbo swalayan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen harus lebih diperhatikan hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pada PT Jumbo swalayan memiliki belum kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buhari, 2007. *Manajemen*

*Pemasaran dan Pemasaran Jasa*,  
Bandung: Alfabeta

Eriyanto, 2007. *Teknik Sampling Analisis*

Opening Publik, LKIS, Yogyakarta

Erriani, Deva. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Neo Calista Bandung*. Skripsi Universitas Widyatama Bandung

Fahmi, Fikri Nor, 2012. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana di Samarinda*, Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*

*SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 2*, Jakarta, Penerbit Erlangga. 14

Mahanani, Sonya, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*.

Triswandari,Uchik, 2011.

*AnalisisPengaruh Sunarto dan  
Riduwan. 2010.Pengantar Statistik.*

Jakarta : Alfabeta.

Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen kualitas  
jasa, PT INDEKS, Kembangan,  
Jakarta Barat*