

---

**PENGARUH DESAIN LAYOUT, FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MATAHARI DEPARTEMEN STORE MEGA MALL MANADO**

---

***EFFECT OF LAYOUT DESIGN, FACILITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION ON MATAHARI DEPARTMENT STORE MEGA MALL MANADO***

Oleh:

Debora Ecleysia Kawahe<sup>1</sup>Lisbeth Mananeke<sup>2</sup>Rotinsulu Jopie Jorie<sup>3</sup><sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manadoe-mail : <sup>1</sup>[dkawahe@gmail.com](mailto:dkawahe@gmail.com)<sup>2</sup>[Lisbethmananeke@gmail.com](mailto:Lisbethmananeke@gmail.com)<sup>3</sup>[Jopierotinsulu@yahoo.com](mailto:Jopierotinsulu@yahoo.com)

**Abstrak** : Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat sangat di butuhkan manajemen yang handal dan mampu mangantisipasi setiap persaingan yang dapat menjalankan perusahaan secara efektif dan efisien Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado. Sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Desain Layout berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan 89,4% kepuasan pelanggan dan masih ada sisanya sebesar 10,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : desain layout, fasilitas, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

**Abstract**: In the face of the increasingly tight competition is in need of reliable management and able to mangantisipasi any competition that can run the company effectively and efficient This study aims to determine whether there is influence between design variables Layout, Facilities and Service Quality to Customer Satisfaction at Matahari Department Store Megamall Manado. Samples in this study were taken as many as 100 respondents with *Non Probability Sampling* technique with *Accidental Sampling* approach. The method used is multiple linear regression analysis. The results showed that Layout Design, Facilities and Service Quality Affect Customer Satisfaction. Layout Design Variables significantly influence Customer Satisfaction, Facilities variables significantly influence Customer Satisfaction and Service Quality Variables have no significant effect on Customer Satisfaction. Layout Design, Facilities and Service Quality are able to explain 89.4% customer satisfaction and still have the rest of 10.6% explained by other variables not examined in this study.

**Keywords**: layout design, facilities, service quality, customer satisfaction

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat sangat di butuhkan manajemen yang handal dan mampu mangantisipasi setiap persaingan yang dapat menjalankan perusahaan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, maka seorang dituntut untuk dapat memanfaatkan secara tepat sumber daya ekonomi yang ada dalam perusahaan sehingga dapat menghasilkan pengembalian yang maksimal atas pemakaian sumber daya ekonomi.

Berbagai usaha untuk menciptakan produk yang unggul dalam kegiatan pemasaran, perusahaan membutuhkan suatu strategi untuk mempengaruhi pasar dengan cara mencari peluang usaha yang dalam bentuk produk maupun dalam jasa pelayanan.

Demikian hal ini memungkinkan perusahaan untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya dan lebih baik dari produk saingannya, agar dapat menarik konsumen pada umumnya khususnya pemakai produk tersebut dan tentunya dapat memenuhi kepuasan konsumen sebagai pemakai atau konsumen yang menggunakan produk tersebut.

Department Store adalah suatu toko eceran yang berskala besar pengelolaannya dipisah dan dibagi menjadi bagian departemen-departemen yang menjual macam barang yang berbeda-beda.

Jenis produk yang dijual di Matahari Department Store diantaranya: pakaian dewasa pria dan wanita; pakaian anak-anak laki-laki dan perempuan; Pakaian dalam dewasa dan anak-anak; Sepatu dan sandal dewasa pria dan wanita; Sepatu dan sandal anak-anak laki-laki dan perempuan; Aksesoris untuk dewasa dan anak-anak; Perlengkapan rumah tangga; Kosmetik dan lain-lain dalam berbagai merk.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh:

1. Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departement Store Megamall Manado.
2. Desain Layout terhadap *Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departement Store Megamall Manado.*
3. Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Matahari Departement Store Mega Mall Manado.*
4. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Megamall Manado

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Pemasaran

Kotler dan Keller (2012:5) manajemen pemasaran adalah sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

### Desain Layout

Murdifin dan Mahfud (2011:433) Tata letak (layout) merupakan salah satu keputusan strategis operasional yang turut menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang. Tata letak yang baik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas perusahaan.

### Fasilitas

Kotler (2005:75), mendefinisikan fasilitas yaitu segala yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

### Kualitas Layanan

Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan pelanggan.

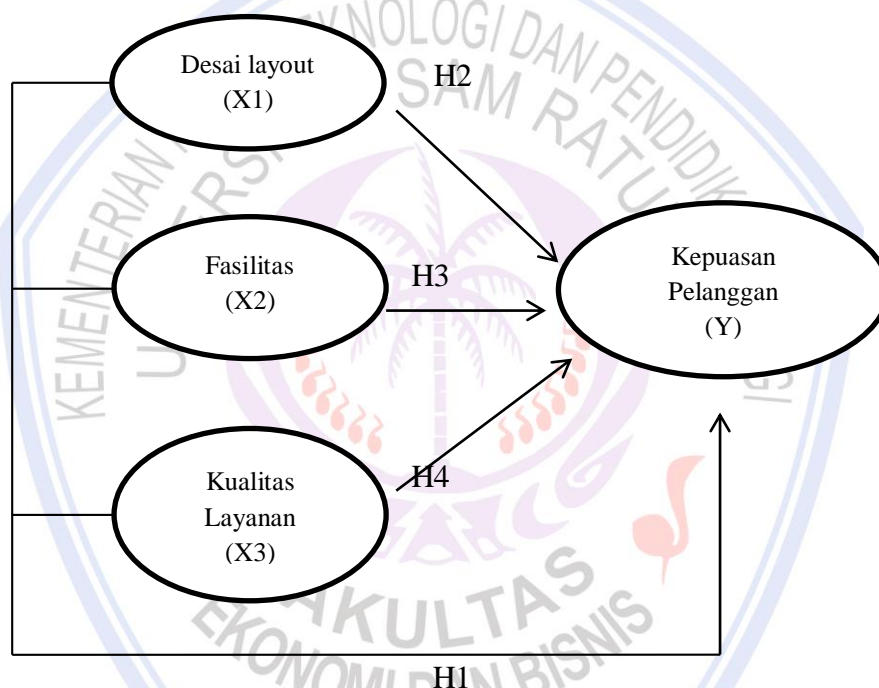
### Penelitian Terdahulu

Luh Nisa (2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) tata ruang toko dan minat beli konsumen terhadap pembelian, (2) tata ruang toko terhadap minat beli kosumen, (3) pengaruh minat beli konsumen terhadap pembelian produk (4) pengaruh tata ruang terhadap pembelian. Desain yang digunakan adalah penelitian kausal. Subjek penelitian adalah toko IO/CO dan objeknya adalah tata ruang toko, minat beli konsumen

dan pembelian produk. Data yang dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif dan signifikan tata ruang toko dan minat beli konsumen terhadap pembelian, (2) ada pengaruh positif dan signifikan tata ruang toko terhadap minat beli konsumen, (3) ada pengaruh positif dan signifikan minat beli konsumen terhadap pembelian dengan, dan (4) Ada pengaruh positif dan signifikan tata ruang toko terhadap pembelian.

Eva Karla (2015), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Department Store baik secara simultan maupun secara parsial melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y = 4,507 + 0,234X1 + 0,192X2 + 0,346X3 - 0,394X4 + 0,202X5 + 1,535$ . Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang didapat adalah sebesar 0,607. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan variabel *assurance* ( $X3 = 0,346$ ) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kemudian *reability* ( $X1 = 0,234$ ), *tangible* ( $X5 = 0,202$ ), *Responsiveness* ( $X2 = 0,192$ ), sementara *emphaty* ( $X4 = -0,394$ ) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran  
Sumber : *Data olahan 2017*

### Hipotesis

- H1 : Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan secara simultan diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan  
 H2 : Desain Layout diduga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan  
 H3 : Fasilitas diduga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan  
 H4 : Kualitas layanan diduga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian dengan menekankan pada pengujian data dalam menghasilkan suatu

simpulan.(Sugiyono 2012:11), Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih”, dan juga dengan penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

### Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Matahari *Departement Store* Mega Mall Manado dengan waktu penelitian diperkirakan selama 3 bulan.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang berbelanja di Matahari *Departement Store* Mega Mall Manado pada saat bulan Januari 2017 dengan jumlah populasinya adalah 106.849 konsumen. Penelitian ini menetapkan sampel sebanyak 100 responden. Untuk pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, Sugiyono (2014: 149). Untuk menentukan sampel, menggunakan rumus Slovin (Sevilia, Consuelo G.et.al 2007), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian Lapangan yaitu pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dengan cara :

1. Observasi (pengamatan), mengadakan pengamatan langsung ke tempat penelitian pada masalah penelitian.
2. Kuesioner, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada konsumen yang berbelanja di Matahari *Departement Store* Mega Mall.

### Definisi Operasional

1. Variabel (X1) Berman & Evan (2007: 51), Tata letak toko direncanakan sesuai dengan program ruang yang biasanya disusun berdasarkan observasi mengenai kebutuhan ruang. Tiap toko memiliki luas lantai yang berbeda, namun yang terpenting adalah bagaimana melakukan pembagian antara Alokasi Ruang Lantai, Klasifikasi yang diberikan Toko, Penentuan Arus Lalu Lintas, Penentuan Kebutuhan Ruang, Pemetaan Lokasi di Dalam Toko, dan Penataan Produk Indikator :
  - a. Pengelompokan barang
  - b. Penentuan kebutuhan ruang
  - c. Penetaan produk secara individu
2. Variabel (X2) Menurut Tjiptono (2001:184) fasilitas sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh konsumen. Indikator :
  - a. Perencanaan spasial
  - b. Perencanaan ruangan
  - c. Perlengkapan/perabotan
3. Variabel (X3) Menurut Fandy Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut : Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Indikator :
  - a. Tangibles (berwujud)
  - b. Realibility (kehandalan)
  - c. Responsivess (ketanggapan)
  - d. Assurance (jaminan)
  - e. Emphaty (Empati)
4. Variabel (Y) Menurut Fandy Tjiptono (2014:353) , kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
  - a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
  - b. Niat beli ulang
  - c. Kesiediaan untuk merekomendasi
  - d. Konfirmasi harapan

## Metode Analisis Data

### Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*. Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (*reliabilitas*) instrument.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0.1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas (Priyanto, 2011:288).

#### Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot* antara *standardized predicted value* (*ZPRED*) dengan *studentized residual* (*SRESID*). Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyanto, 2011:296).

#### Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Jadi dalam hal ini yang di uji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyanto, 2011:277).

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) maka dilakukan perhitungan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Formulasi regresi linear berganda adalah :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pelanggan (variabel dependen)
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Koefisien regresi masing – masing variabel
- X<sub>1</sub> = Desain Layout (Variabel Independen)
- X<sub>2</sub> = Fasilitas (Variabel Independen)
- X<sub>3</sub> = Kualitas Layanan
- e = Standar Error

#### Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama (simultan) dengan menggunakan program SPSS.

#### Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara Desain Layout (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial. Melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Hasil Analisis Statistik  
Uji Validitas****Tabel 1. Uji Validitas**

No	Hubungan Antar Variabel	Nilai Validitas	Ket.
1	Desain Layout( $X_1$ ) dengan Fasilitas ( $X_2$ )	0,807	Valid
2	Fasilitas ( $X_2$ ) dengan Kualitas Layanan ( $X_3$ )	0,516	Valid
3	Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,559	Valid
4	Desain Layout ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,845	Valid

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan nilai validitas dari hubungan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat dalam studi ini, yaitu Desain Layout Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_1$ ), Fasilitas Pada Matahari Department Store MegaMall Manado( $X_2$ ), Kualitas Layanan Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_3$ ) dan Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store MegaMall Manado (Y). Dengan nilai Validitas di atas 0,5.

**Uji Reliabilitas****Tabel 2. Uji Rliabilitas**

No	Hubungan Antar Variabel	Nilai Reliabilitas	Ket.
1	Desain Layout ( $X_1$ )	0,863	Reliabel
2	Fasilitas ( $X_2$ )	0,845	Reliabel
3	Kualitas Layanan( $X_3$ )	0,949	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,828	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data, 2017

Tabel 2 menunjukkan bahwa hubungan antara Desain Layout Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_1$ ), Fasilitas Pada Matahari Department Store Manado ( $X_2$ ), Kualitas Layanan Pada Matahari Department Store Manado ( $X_3$ ), dan Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store MegaMall Manado (Y) adalah reliabel dan sesuai dengan nilai reliabilitas yang lebih tinggi daripada nilai reliabilitas minimal Cronbach's Alpha 0,6 ( $0, > 0,6$ ).

**Uji Multikolinearitas****Tabel 3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas**

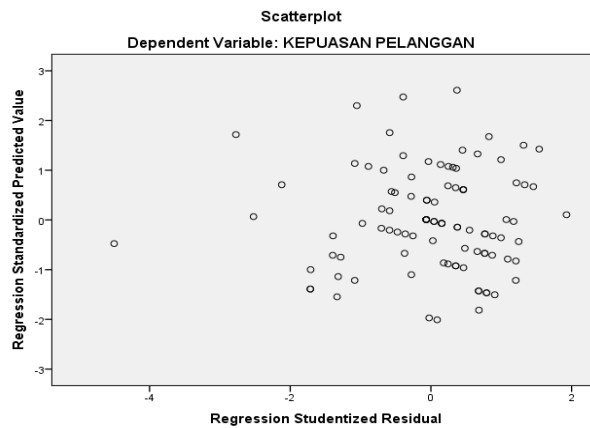
Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-388	171		-2,271	.025		
Desain Layout	266	060	.253	4,409	.000	.337	2,968
Fasilitas	713	060	.686	11,938	.000	.335	2,988
Kualitas layanan	097	050	.076	1,932	.056	.708	1,412

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil olahan data,2017

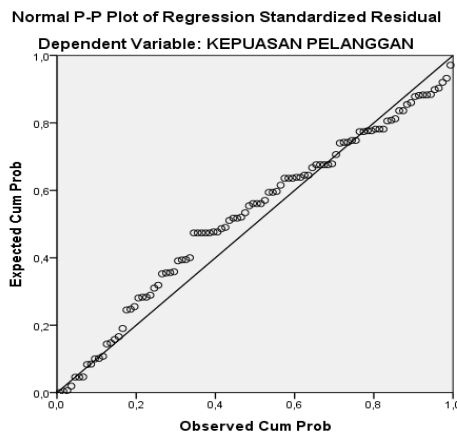
Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa output Coefficients terlihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel Desain Layout Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_1$ ), Fasilitas Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan Pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_3$ ) adalah masing-masing lebih kecil dari 10 (semua nilai VIF < 10), maka pada model regresi dalam penelitian ini yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinier.

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas  
Sumber : Hasil Olahan Data 2017

### Uji Normalitas



Gambar 3. Uji Normalitas  
Sumber : Hasil Olahan Data 2017

Gambar 3 menunjukkan bahwa grafik Normal P-P of Regression Standardized Residual menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut. Dengan kata lain bahwa keberadaan titik-titik disekitar garis dan pada Scater Plot, tampak titik-titik menyebar disekitar garis linier, hal ini menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.

**Analisis Linear Regresi Berganda****Tabel 4. Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-388	.171
	Desain Layout	.266	.060
	fasilitas	.713	.060
	Kualitas Layanan	.097	.050

Sumber : Hasil Olahan Data 2017

Tabel 4. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = (-0,388) + 0,266X_1 + 0,713X_2 + 0,097$$

**Pengujian Hipotesis****Pengujian secara Simultan (Uji F)****Tabel 5. Uji F**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.665	3	8.555	269.443	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.048	96	.032		
	Total	28.714	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Desain Layout, Fasilitas

Sumber : Hasil Olahan Data, 2017

Pada tabel 5 Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa nilai hitung F sebesar 269.443 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Desain Layout pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_1$ ), Fasilitas pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $X_2$ ) dan Kualitas Layanan pada Matahari Department Store MegaMall Manado berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store MegaMall Manado ( $Y$ ).

**Pengujian secara Parsial (Uji t)****Tabel 6. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
Model		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-388	.171		-2.271	.025
	Desain Layout	.266	.060	.253	4.409	.000
	Fasilitas	.713	.060	.686	11.938	.000
	Kualitas Layanan	.097	.050	.076	1.932	.056

Sumber: olahan data, 2017

Dari hasil uji t tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa Desain Layout ( $X_1$ ) signifikan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, atau variabel Desain Layout memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dan variabel Kualitas



Layanan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)  $p\text{-value} = 0,056 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel Desain Layout dan Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dan Variabel Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

### **Pembahasan**

Berdasarkan Hasil menunjukkan bahwa nilai uji F sebesar 269,443 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan yang cukup baik dan memadai membuat pelanggan merasa puas berada dalam Matahari Department Store Megamall Manado.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Desain Layout berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado. Dalam tabel 4.8 hasil uji t (secara parsial) Hasil ini menunjukkan bahwa Desain Layout berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado. Nilai untuk Desain Layout sebesar 4,409 dengan tingkat signifikan 0,000 yang berarti dibawah 0,05 yang bisa dikatakan berpengaruh.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado. Dalam hasil uji t bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai sebesar 11,938 dengan tingkat signifikan 0,000 atau dibawah 0,05 yang berarti Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan adanya Fasilitas yang diberikan kepada pelanggan seperti, ruang ganti untuk mencoba pakaian, tempat duduk yang nyaman, serta pendingin ruangan (AC) yang disediakan oleh Matahari Department Store Megamall Manado membuat pelanggan merasa nyaman dan puas untuk berbelanja di Matahari Department Store Megamall Manado.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado. Dalam hasil uji t dikatakan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t sebesar 1,932 dan hasil signifikan 0,056 diatas 0,05 yang berarti Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai produk yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan mendorong pelanggan untuk setia terhadap produk tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Desain Layout dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Layanan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado.
2. Pengujian Hipotesis secara simultan (uji-f) yaitu Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Megamall Manado (Y).
3. Pengujian Hipotesis secara Parsial (uji-t), yaitu Desain Layout berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Megamall Manado, Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif antara Desain Layout dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Megamall Manado dan sebaiknya Matahari Department Store Megamall Manado lebih meningkatkan lagi Desain Layout dan fasilitas.
2. Bagi pihak Matahari Department Store Megamall Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Maka sebaiknya pengelola toko lebih memperhatikan setiap karyawan agar melayani pelanggan lebih baik lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap kepuasan pelanggan pada matahari department store megamall manado hal ini dikarenakan Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan 89,4% kepuasan pelanggan dan masih ada sisanya sebesar 10,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Berman, Barry, and Joel R. Evans, 2007, *Retail Management*, Prentice Hall, New Jersey
- Eva Karla (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Kramat Jati *e-Journal*. UG Jurnal Vol. 9 No. 09 Tahun 2015. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, indonesia  
<http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ugjournal/article/download/1487/1248>. Diakses 5 juli 2017, Hal 01
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta
- Haming, M., dan Mahmud Nurnajamuddin., 2011 . *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Bumi Aksara jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. Pearson Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Luh Nisa Ditriami, I Ketut Kirya, I Wayan Suwendra (2014). Pengaruh Tata Ruang Toko Dan Minat Beli Konsumen Terhadap Pembelian Produk Pada Butik Io/Co. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 2 Tahun 2014)*. Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJM/article/view/3545> Diakses 29 juli 2017 Hal 01
- Priyanto, Duwi, 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sevilla, Consuelo G., dkk, *Pengantar Metode Penelitian* ;: UI Press, 2007, Jakarta
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang, Jakarta