

**Kualitas Pelayanan Karyawan Indomaret Ranotana Weru
Kecamatan Wanea Kota Manado**

***Service Quality of Indomaret Ranotana Weru Employees
Wanea District Manado City***

Alexander Christoffel Retor ^{(1)(*)}, **Oktavianus Porajouw** ⁽²⁾, **Nordy Fritsgerald Lucky Waney** ⁽²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: alexanderetor@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id

: Senin, 28 Agustus 2023

Disetujui diterbitkan

: Jumat, 29 September 2023

ABSTRACT

This research aims to describe the service quality of Indomaret Ranotana Weru employees, Wanea District, Manado City. This research was conducted for 3 months starting from April to June 2023. The method used in this research was a survey method by taking primary and secondary data. The sampling method in this research was the accidental sampling method. This research was analyzed descriptively and presented in table form. Based on the research results, it shows that the service quality of Indomaret Ranotana Weru employees, Wanea District, Manado City received service quality assessment results in the high category with a percentage of 59.44%. Of the 6 indicators of service quality, 4 indicators were in the high category, namely speed of service, appearance, products and public facilities, and 2 indicators were in the medium category, namely responsiveness and attitude.

Keywords : quality; service; employees

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dimulai dari bulan April sampai dengan Juni 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan cara mengambil data primer dan sekunder. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian ini dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado mendapatkan hasil penilaian kualitas layanan pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 59.44%. Berdasarkan 6 indikator kualitas pelayanan mendapatkan hasil 4 indikator ada pada kategori tinggi yaitu kecepatan pelayanan, penampilan, produk dan fasilitas umum, dan 2 indikator ada pada kategori sedang yaitu responsif dan sikap.

Kata kunci : kualitas; pelayanan; karyawan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sehingga pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Marbawi, 2016).

Kualitas pelayanan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada pihak yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat atau pelanggan (Tunggul, 2008). Menurut Marbawi (2016) Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan para pelanggan. Kesesuaian kedua hal tersebut dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bila mengetahui kualitas pelayanan berarti dapat diketahui kepuasan pelanggan.

Faktor utama kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik adalah karyawan yang menjadi ujung garda terdepan dalam pelayanan bagi konsumen. Menurut Febriana dkk (2017), karyawan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam menjalankan roda kehidupan sebuah instansi. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju rodapun dapat berjalan kencang yang akhirnya menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi instansi tersebut. Pada sisi lain, bagaimana mungkin roda

perusahaan berjalan baik, apabila karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam dalam bekerja dan memiliki moral yang rendah (Pinardi, 2013).

Indomaret merupakan salah satu bisnis ritel di Indonesia yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan. Perkembangannya pada beberapa tahun terakhir sangat cepat, pelayanan yang sempurna merupakan bagian dari strategi Indomaret untuk mengontrol terhadap mutu pelayanan. Indomaret adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dapat ditemui berbagai tempat, dan sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Hal tersebut dilakukan untuk menyamakan dan memuaskan para pelanggan saat berbelanja. Jadi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Setiawan *et al.*, 2022).

PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) didirikan pada tahun 1998, Indomaret telah mencapai kematangan dalam menjalankan bisnis. Memperkerjakan lebih dari 121.000 anak bangsa dan didukung oleh 33 pusat distribusi, sampai saat ini telah berkembang di Jawa, Bali, Lombok, Madura, Sumatera, Sulawesi, Kalimantan, dan Nusa Tenggara Barat dengan volume penjualan sekitar 49 triliun rupiah per tahun.

Hampir disetiap wilayah Kota Manado memiliki gerai Indomaret, usaha ritel ini sudah menjadi pilihan masyarakat sejak mulai adanya gerai Indomaret disetiap wilayah di Kota Manado, kelebihan dari gerai Indomaret adalah kualitas layanan yang lebih profesional dari pada warung pinggiran. Salah satu gerai Indomaret yang berlokasi di Kelurahan Ranotana Weru Kecamatan Wanea sudah berdiri sejak 20 Agustus 2019 merupakan salah satu gerai yang terbilang masih baru dibandingkan dengan gerai Indomaret lain, berdasarkan pengamatan gerai Indomaret ini perlu diketahui kualitas pelayanan di gerai Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado.

Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, berguna sebagai sumber ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan di Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado.
2. Bagi pihak lain, untuk dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penulis-penulis selanjutnya dan referensi dalam melaksanakan penelitian selanjutnya

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan dari bulan April sampai bulan Juni 2023, terhitung mulai dari persiapan sampai penyusunan laporan hasil penelitian. Tempat penelitian dilakukan di gerai Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu, data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang disiapkan kepada konsumen Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, maupun instansi yang berkaitan dengan penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, yaitu siapa saja konsumen gerai Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data dan dijadikan sebagai responden, jumlah responden, jumlah responden yang

diambil sebanyak 30 orang responden yang dibagi menjadi 3 kali sepanjang hari mulai dari pagi, siang, malam yang dimana setiap waktu pengambilan sampel mengambil 10 responden. Sampel diambil sepanjang hari yaitu pagi selama 2 jam pada jam 07:00 WITA sampai 09:00 WITA, siang jam 12:00 WITA sampai 14:00 WITA dan sore jam 17:00 sampai 19:00 WITA.

Konsep Pengukur Variabel

1. Karakteristik Responden
 - a. Umur (Tahun)
 - b. Pekerjaan
 - c. Tingkat Pendidikan (SD/ SMP/ SMA/ Perguruan Tinggi)
2. Kualitas Layanan Karyawan
 - a. Kecepatan pelayanan: indikator yang diukur yaitu kecepatan pelayanan kasir Indomaret Ranotana Weru untuk mengukur kecepatan dan ketepatan dalam proses transaksi dengan indikator yang diukur cepat atau lambat
 - b. Penampilan: indikator yang diukur yaitu karyawan Indomaret Ranotana Weru menggunakan seragam Indomaret
 - c. Responsif: indikator yang diukur yaitu karyawan Indomaret Ranotana Weru cepat merespon jika konsumen ingin mendapatkan pelayanan
 - d. Produk: indikator yang diukur adalah produk-produk yang dijual Indomaret Ranotana Weru belum kadaluwarsa
 - e. Sikap: indikator diukur yaitu karyawan Indomaret Ranotana Weru berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - f. Fasilitas Umum: indikator yang diukur yaitu fasilitas umum (WC) Indomaret Ranotana Weru tersedia air bersih.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan disajikan dengan bentuk tabel untuk

penyederhanaan jumlah data. Untuk mendeskripsikan variabel penelitian dengan metode ini, setiap responden diminta menyatakan jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner dalam tiga kategori jawaban yang disediakan, yaitu a). Tinggi b). Sedang c). Rendah. Hasil distribusi jawaban responden, maka disimpulkan kualitas layanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado merupakan salah satu cadang gerai Indomaret di Kecamatan Wanea, Indomaret ini memiliki 5 orang karyawan yang berkerja terdiri dari Israndra Jayanta sebagai kepala toko dan 4 orang karyawan sebagai pelayan dan kasir.

Karakteristik Responden

Umur

Umur menggambarkan kemampuan konsumen dalam pengambilan keputusan untuk memutuskan tempat berbelanja, untuk konsumen yang berusia lebih tua memiliki perbedaan dengan konsumen yang lebih muda dalam menanggapi layanan dari karyawan.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	21-30	15	50.00
2.	31-40	5	16.67
3.	41-50	1	3.33
4.	51-63	9	30.00
Total		15	100

Sumber: Diolah dari Data Primer Tahun, 2023

Tabel 1 menunjukkan jumlah responden dengan kisaran umur terbanyak ada pada umur 21-30 tahun dengan persentase sebesar 50.00%, dan untuk yang terbesar kedua umur 51-63 tahun dengan persentase 30.00%, umur 31-40% dengan persentase sebesar 16.67% dan yang terkecil umur 41-50 tahun dengan persentase 3.33%.

Pendidikan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	0	-
2.	SMP	1	3.33
3.	SMA	12	40.00
4.	PT	17	56.67
Total		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan tingkat pendidikan tertinggi adalah tingkat perguruan tinggi dengan jumlah persentase sebesar 56.67% yang kedua tingkat Pendidikan SMA dengan persentase 40.00% dan yang terkecil adalah SMP dengan persentase 3.33% sementara untuk tingkat Pendidikan SD tidak ada satu responden.

Pekerjaan Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Belum Bekerja	1	3.33
2.	Wira Swasta	6	20.00
3.	Ibu Rumah Tangga	2	6.67
4.	Karyawan Swasta	16	53.33
5.	Mahasiswa	1	3.33
6.	Pegawai Negeri Sipil	4	13.33
Total		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer Tahu 2023

Tabel 3 menunjukkan jumlah responden yang memiliki pekerjaan terbesar adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 53.33% dan yang terbesar kedua yaitu jenis pekerjaan wira swasta dengan persentase 20.00%, jenis pegawai negeri sipil memiliki persentase sebesar 13.33%, dan untuk ibu rumah tangga sebesar 6.67% serta untuk mahasiswa dan belum bekerja sama-sama memiliki persentase sebesar 3.33%.

Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Indomaret

Kualitas layanan karyawan Indomaret perlu diketahui untuk dapat menjadi informasi bagi pengelola Indomaret cabang Ranotana Weru dan dapat meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki. 5 aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari karyawan Indomaret yaitu: kecepatan pelayan kasir Indomaret Ranotana Weru

untuk mengukur kecepatan dan ketepatan dalam proses transaksi dengan indikator yang diukur cepat atau lambat, karyawan Indomaret Ranotana Weru menggunakan seragam Indomaret, karyawan Indomaret Ranotana Weru cepat merespon dengan konsumen yang mendapatkan pelayanan, produk-produk yang dijual Indomaret Ranotana Weru belum kadaluwarsa, karyawan Indomaret Ranotana Weru berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan fasilitas umum (WC) Indomaret Ranotana Weru tersedia air, dan berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan:

Kecepatan Pelayanan

Indikator ini melihat seberapa cepat dan tepat pelayanan kasir Indomaret Ranotana Weru untuk mengukur kecepatan dan ketepatan dalam proses transaksi persepsi layanan konsumen ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kualitas Layanan Berdasarkan Kecepatan Pelayanan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	20	66.67
2.	Sedang	9	30.00
3.	Rendah	1	3.33
Total		30	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan persepsi konsumen terhadap kualitas kecepatan pelayanan dikasir yaitu jumlah terbanyak responden berada pada penilaian tinggi yakni sebesar 66.67% dan yang terbesar kedua adalah kategori sedang sebesar 30.00% dan kategori rendah sebesar 3.33%.

Responden dengan kategori tinggi dilihat berdasarkan kecepatan melayani dengan satuan pengukuran menggunakan waktu dimana dalam penelitian ini yaitu satuan menit. Kecepatan pelayanan ini terbagi dalam waktu 1 menit, waktu 2 menit, dan waktu 3 menit untuk pelayanan. Terdapat 7 responden yang merasa langsung dilayani kasir hanya dalam waktu 1 menit. Terdapat juga 7 responden yang merasa langsung dilayani kasir hanya dalam waktu 2 menit dan 6 responden lainnya merasa dilayani cepat

walaupun sudah dengan waktu mengantri selama 3 menit.

Responden yang merasa mendapatkan pelayanan dengan klasifikasi sedang dengan waktu mengantri 4 menit sampai 6 menit sebanyak 9 responden. Responden yang merasa mendapat pelayanan sampai dimeja kasir dengan waktu rendah sebanyak 1 responden.

Berdasarkan pengamatan konsumen yang merasa kecepatan pelayanan sampai di kasir dengan kategori sedang dan rendah disebabkan oleh kurangnya kasir dan keahlian karyawan yang kurang terampil. Bahkan menurut responden yang merasa pada kategori rendah disebabkan oleh keberadaan karyawan yang hanya 1 orang.

Penampilan

Tabel 5. Kualitas Layanan Berdasarkan Penampilan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	22	73.33
2.	Sedang	7	23.33
3.	Rendah	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan persepsi konsumen terhadap penampilan didapat jumlah tertinggi dengan persentase sebesar 73.33% dan yang terbesar kedua adalah kategori sedang dengan persentase sebesar 23.33% kemudian untuk kategori rendah sebesar 3.33%. Responden dengan kategori tinggi berjumlah 22 orang yang dilihat dari penampilan karyawan yang menggunakan kemeja Indomaret, celana panjang hitam, sepatu, dan papan nama yang digunakan.

Responden dengan kategori sedang berjumlah 7 orang yang dilihat dari penampilan karyawan rapih tetapi tidak menggunakan seragam lengkap seperti tidak memakai papan nama. Dan responden dengan kategori rendah berjumlah 1 orang dilihat dari penampilan karyawan yang tidak lengkap dan tidak rapih, seperti tidak menggunakan seragam Indomaret. Berdasarkan pengamatan konsumen, karyawan yang berpenampilan

tidak lengkap dan tidak rapih seringkali disebabkan oleh faktor pekerjaan yang mereka lakukan, seperti membantu *supply* masuk dari gudang Indomaret.

Responsif

Tabel 6. Kualitas Layanan Berdasarkan Responsif

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	9	30.00
2.	Sedang	20	66.67
3.	Rendah	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan *Responsiveness* (Kepekaan) didapat jumlah tertinggi ada pada penilaian sedang dengan persentase sebesar 66.67% dan yang terbesar kedua adalah kategori tinggi dengan persentase sebesar 30.00% kemudian untuk kategori rendah sebesar 3.33%. Responden dengan kategori tinggi sebanyak 30.00% dinilai berdasarkan kecepatan karyawan dalam merespon pertanyaan atau keluhan dari konsumen. Kecepatan respon karyawan ini diukur dengan satuan pengukuran menggunakan waktu, dimana pada kategori ini menggunakan satuan detik.

Kategori tinggi dinilai dari kecepatan respon karyawan dalam waktu kurang dari atau sama dengan 5 detik. Selanjutnya responden dengan kategori sedang berjumlah 20 orang yang dinilai dari kecepatan karyawan merespon konsumen kurang dari atau sama dengan 15 detik. Terakhir responden dengan kategori rendah berjumlah 1 orang yang dinilai dari tidak adanya respon dari karyawan Indomaret saat konsumen menyampaikan keluhannya.

Berdasarkan hasil analisa dilapangan karyawan yang lambat dalam merespon dikarenakan banyaknya konsumen yang berbelanja pada waktu tersebut, sedangkan karyawan yang tidak merespon keluhan dari konsumen dikarenakan adanya pergantian shift karyawan sehingga karyawan dianggap lalai karena lupa dalam merespon keluhan tersebut.

Produk

Tabel 7. Kualitas Layanan Berdasarkan Produk

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	22	73.33
2.	Sedang	7	23.33
3.	Rendah	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan produk didapat jumlah tertinggi ada pada penilaian tinggi dengan persentase sebesar 73.33% dan yang terbesar kedua adalah kategori sedang dengan persentase sebesar 23.33% kemudian untuk kategori rendah sebesar 3.33%. Responden dengan kategori tinggi sebanyak 73.33% yang dinilai berdasarkan tanggal kadaluwarsa produk yang diberi tahu oleh karyawan. Responden dengan kategori sedang sebanyak 23.33% yang dinilai berdasarkan pertanyaan konsumen kepada karyawan tentang tanggal kadaluwarsa produk yang dijual. Responden dengan kategori rendah sebanyak 3.33% yang dinilai berdasarkan tanggal kadaluwarsa produk yang tidak diberitahu oleh karyawan.

Sikap

Tabel 8 Kualitas Layanan Berdasarkan Sikap

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	14	46.67
2.	Sedang	15	50.00
3.	Rendah	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan Sikap didapat jumlah tertinggi ada pada penilaian sedang dengan persentase sebesar 50.00% dan yang terbesar kedua adalah kategori tinggi dengan persentase sebesar 46.67% kemudian untuk kategori rendah sebesar 3.33%. Responden dengan kategori tinggi sebesar 46.67% dinilai berdasarkan sikap karyawan yang sopan dan ramah dalam menanggapi konsumen. Selanjutnya responden dengan kategori sedang sebanyak 50.00% dinilai dari sikap karyawan yang biasa-biasa saja. Terakhir

responden dengan kategori rendah sebesar 3.33% dinilai dari sikap karyawan yang tidak sopan seperti menanggapi pertanyaan dari konsumen sambil melihat *handphone*.

Fasilitas Umum

Indikator ini melihat pelayanan fasilitas umum yang tersedia di Indomaret seperti ketersediaan air bersih di WC dan ketersediaan lahan parkir yang luas. Berdasarkan penelitian mendapat persepsi konsumen dapat dilihat pada Tabel 9 persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan responsif didapat jumlah tertinggi ada pada penilaian tinggi dengan persentase sebesar 66.67% dan yang terbesar kedua adalah kategori sedang dengan persentase sebesar 30.00% kemudian untuk kategori rendah sebesar 3.33%.

Tabel 9. Kualitas Layanan Berdasarkan Fasilitas Umum

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tinggi	20	66.67
2.	Sedang	9	30.00
3.	Rendah	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Responden dengan kategori tinggi berjumlah 20 orang yang dilihat dari fasilitas umum seperti WC yang bersih, harum dan memiliki banyak air dan memiliki lahan parkir yang luas dan gratis. Selanjutnya responden dengan kategori sedang berjumlah 9 orang yang dilihat dari WC yang bersih tetapi tidak memiliki cukup air tetapi memiliki lahan parkir yang luas dan gratis. Responden dengan kategori rendah berjumlah 1 orang yang dilihat dari WC yang kotor dan tidak memiliki air tetapi memiliki lahan parkir yang cukup luas dan gratis. Jika terdapat konsumen yang bertanya tentang WC maka karyawan menunjukkan tempatnya dan menyediakan parkir gratis.

Berdasarkan keseluruhan jawaban responden terhadap kualitas layanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado maka didapat hasil keseluruhan jawaban, dengan rincian jawaban ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10. Rekapitulasi Keseluruhan Persepsi Konsumen

No.	Indikator	Kategori			Jumlah
		Rendah	Sedang	Tinggi	
1.	Kecepatan pelayanan	1	9	20	30
2.	Penampilan	1	7	22	30
3.	Responsif	1	20	9	30
4.	Produk	1	7	22	30
5.	Sikap	1	15	14	30
6.	Fasilitas Umum	1	9	20	30
Jumlah		6	67	107	30
Persentase (%)		3.33	37.22	59.44	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan hasil keseluruhan dari tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan menunjukkan persepsi konsumen berdasarkan kualitas pelayanan mendapati persentase terbesar ada pada kategori kualitas layanan tinggi dengan persentase sebesar 59.44% dan yang terbesar kedua adalah kualitas layanan pada kategori sedang dengan persentase 37.22% dan yang paling kecil adalah kualitas layanan pada kategori rendah dengan persentase sebesar 3.33%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado mendapatkan hasil penilaian kualitas layanan pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 59.44%. Berdasarkan 6 indikator kualitas pelayanan mendapatkan hasil 4 indikator ada pada kategori tinggi yaitu kecepatan pelayanan, penampilan, produk dan fasilitas umum, dan 2 indikator ada pada kategori sedang yaitu responsif dan sikap.

Saran

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disarankan bagi pengelola Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan, terutama untuk indikator responsif dan sikap.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriana, F., & M.B.A. Sri Padmantlyo. 2017. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Perantara (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Marbawi, N. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat (*Doctoral dissertation*, Universitas Teuku Umar Meulaboh).
- Pinardi, G.W. 2013. Pengaruh persepsi tata ruang kerja terhadap semangat kerja karyawan di Badan Narkotika Nasional Kota Malang (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Setiawan, A., T. Djuhartono., & N. Sodik. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gerai Indomaret kertamukti. *Jurnal Arastirma*, 2(1), 116-121.