

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA INDOMARET DI KECAMATAN MOLAWE  
KABUPATEN KONAWA UTARA**

Oleh:

**Rahmawati<sup>1</sup>, Sahyuni<sup>2</sup>, La Ode Abdul Manan<sup>3</sup>**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sulawesi Tenggara  
E-mail: [laodeabdulmanan9@gmail.com](mailto:laodeabdulmanan9@gmail.com)

**Abstrak**

Seiring dengan berjalannya waktu persaingan di dunia bisnis semakin pesat di era globalisasi pasar bebas. Beragam inovasi terus menerus muncul dari waktu ke waktu dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih. Dalam proses berjalannya suatu bisnis tentunya tidak lepas dari kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memegang peran penting dalam menilai Tingkat kualitas yang dimiliki suatu perusahaan sehingga salah satu kunci dari kesuksesan dan tingginya kualitas perusahaan adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada indomaret di Kecamatan Molawe Kabupaten Konawe Utara. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dimana jumlah sample pada penelitian ini adalah 70 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada indomaret di kecamatan molawe kabupaten konawe utara.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

**Abstract**

*As time goes by, competition in the business world is increasingly rapid in the era of free market globalization. Various innovations continue to emerge from time to time by utilizing increasingly sophisticated technology. In the process of running a business, of course it cannot be separated from customer satisfaction. Customer satisfaction plays an important role in assessing the level of quality that a company has so that one of the keys to the success and high quality of a company is customer satisfaction. This research aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at Indomaret in Molawe sub-district, North Konawe district. Determining the number of respondents in this study used purposive sampling where the number of samples in this study was 70 respondents. The results of this research show that service quality has a positive but not significant influence on consumer satisfaction at Indomaret in Molawe sub-district, North Konawe district.*

**Key Words: Service Quality, Consumer Satisfaction**

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu persaingan di dunia bisnis semakin pesat di era globalisasi pasar bebas. Beragam inovasi terus menerus muncul dari waktu ke waktu dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih. Setiap pebisnis menginginkan kesuksesan dalam perusahaan yang sedang dijalankan. Berbagai cara dilakukan agar tetap unggul dan mampu bertahan dalam pertempuran bisnis

Dalam proses berjalannya bisnis perusahaan harus memiliki standar manajemen mutu yang baik, dimana perusahaan harus memiliki standar operasional prosedur dan sistem operasi yang jelas sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam bekerja, selanjutnya karyawan yang bekerja harus kompeten untuk menghindari adanya ketidaksesuaian antara hasil *output* dengan yang disyaratkan. Berikutnya, adanya infrastruktur yang baik yang dapat digunakan oleh perusahaan (gedung, peralatan, dan *software*) (Redi & Putra (2021) ISO 9001:2015 Pengantar Standar Manajemen Mutu).

Kualitas pelayanan merupakan kinerja perusahaan yang sangat penting, tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Ketika konsumen merasa puas akan layanan yang diberikan perusahaan, mereka cenderung akan kembali untuk berinteraksi dengan penyedia jasa bahkan secara alami merekomendasikan produk atau jasa yang mereka terima kepada orang lain. Kenyamanan konsumen akan kualitas pelayanan yang diterima menjadi bukti bahwa perusahaan tersebut berkualitas sehingga akan banyak konsumen yang berkunjung bahkan menjadi pelanggan tetap. Ini menjadi salah satu pencapaian perusahaan ketika dapat menjadikan perusahaan sebagai tempat pilihan konsumen dengan tingkat pelayanan yang sangat baik.

### Rumusan Masalah

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret di Kecamatan Molawe Kabupaten Konawe Utara.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan perusahaan secara maksimal dan merata dalam rangka memberikan pelayanan dengan semua keunggulan yang bermutu demi memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Menurut Parasuraman, Barry, dan Zeithaml (1988) dalam Sahyuni (2018:39) mengemukakan menyederhanakan bahwa terdapat 5 indikator kualitas layanan (pelayanan) diantaranya :

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi : fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana.
2. Keandalan (*reliability*) : yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya/resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan konsumen yakni segala bentuk ungkapan yang diberikan konsumen kepada pemberi layanan jasa seperti memberikan nilai tinggi kepada perusahaan, membangun hubungan baik jangka panjang, menjadi pelanggan tetap, loyal dan menyebarkan reputasi yang baik kepada konsumen lainnya sehingga perusahaan memiliki citra yang baik.

Menurut Irawan (2015:37), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Harga
4. Faktor Emosional
5. Biaya

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan suatu organisasi atau perusahaan. Ukuran yang seringkali dipakai untuk menilai peningkatan kualitas perusahaan adalah pemasaran yang diiringi dengan kepuasan konsumen. Untuk itu dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah kepuasan konsumen yang diberikan oleh pihak indomaret melalui kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen di indomaret.

### **Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini “bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret di Kecamatan Molawe Kabupaten Konawe Utara”.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Indomaret, yang beralamat di Kelurahan Molawe, Kecamatan Molawe, Kabupaten Konawe Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini di laksanakan pada bulan oktober sampai bulan desember 2023. Sampel pada penelitian ini ialah konsumen yang berbelanja di Indomaret yang berjumlah 70 responden.

#### **Metode Analisis**

Adapun alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis Regresi Sederhana dengan formulasi sebagai berikut (Sugiyono 2014:270):

$$Y = a + bX$$

#### **Uji t**

Pengujian parsial ini dilakukan guna untuk mengetahui dampak signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 0,95% (95%) dengan deviasi 0,05% (5%).

Pengujian ini dilakukan dengan langkah-langkah :

1. Merumuskan hipotesis  
Ha =  $\beta \neq 0$  kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Menentukan *level of significance* atau tingkat signifikansinya sebesar 0,05% (5) dengan derajat bebas (df) = n - k, merupakan jumlah responden dan merupakan jumlah variabel penelitian.
3. Kriteria pengujian

Jika t hitung > t tabel atau nilai (sig) <  $\alpha$  0,05 (uji dua sisi) maka Ha diterima yang berarti berdampak positif

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil Analisis Regresi Linear Sederhana yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23 for windows yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.850	2.917		3.034	.003
Kualitas Pelayanan	.266	.041	.620	6.509	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 8,850 + 0,266X$$

Hasil analisis regresi linear tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 8,850 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan karyawan konstan atau  $X = 0$ , maka kepuasan konsumen sebesar 8,850.
- 0,266 menunjukkan bahwa setiap kualitas pelayanan meningkat akan mendorong kepuasan konsumen sebesar 0,266.

#### 4.2 Uji t

Hasil dari uji parsial yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Nilai tingkat signifikan  $0.000 \leq 0.05$  maka dikatakan X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y
2. Nilai  $t_{hitung} = 6.509 \geq t_{tabel} = 1.995$  maka dapat dikatakan atau diartikan X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y
3.  $Df = n - k = 70 - 2 = 68$

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dari hasil penelitian dapat menunjukkan nilai signifikan (sig) sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.509 > 1,995$ ).

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil regresi dan uji t bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan koefisien determinasi yang menunjukkan nilai korelasi (r) variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Agus, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*.
- Alawiyah, Tuti. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Lembak Jaya Motor Parung, Bogor Jawa Barat. Skripsi pada Fakultas Ilmu Tabiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

- Azisah, Nur. 2019. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah MBT Al-Birry di Kabupaten Pinrang. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.*
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent.* Depok : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. & Keller Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : PT. Indeks.
- Kuspriyono, P. dan K. L. K. (2016). *Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Produk dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung (Studi Kasus Maasiswa/I Universitas Gunadarma).* *Journal Komunikasi*, 7(1). Retrieved From.
- Madona, Fitri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.*
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategi.* Jember: Cahaya Ilmu. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/326623130MARKETING\\_ADACTIVE\\_STRATEGY](https://www.researchgate.net/publication/326623130MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY)
- Rahmaniar, 2022. *Pengaruh Kualiyas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Samaturu, Konawe Utara. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sulawesi Tenggara Kendari.*
- Rasyid, H. AL. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek.* *Journal Ecodomicca : Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2). 210-223.
- Redi.,A.A.N.P & I Nyoman Mardika (2021). *ISO 9001:2015 Pengantar Standar Manajemen Mutu. Website Magister Teknik Industri Bina Nusantara.* <https://mie.binus.ac.id/yyyy/mm/dd/title/>. Access date: dd-mm-yyy
- Sahyunu, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kualitas Hubungan dan Loyalitas Wisatawan di Kabupaten Wakatobi.* Disertasi: Pascasarjana Universitas Halu Oleo Kendari.
- Sahyunu. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kualitas Hubungan dan Loyalitas Wisatawan di Kabupaten Wakatobi.* *Sultra Journal of Economic and Busines* 02, no.2 (2021): 85.
- Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication.* Malang: UMMPress.
- Sugiyanto, Jimmy. & Sugianto, Sugiono 2013. *Manajemen Pemasaran PETRA* Vol.1, No.2. Universitas Kristen Petra: Surabaya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Tindakan kelas dan Evaluasi.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV Alfabeta *Sultra Journal of Economic and Busines* 02, no.2 (2021): 117.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip dan Penerapan.* Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Pemasaran Jasa.* Jawa Timur : Banyumedia
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Bayumedia: Malang.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran : Prinsip dan Penerapan.* . Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, V.A., M.J Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing : Integrating Costumer Focus Across the Firm 6thed. Mc. Graw-Hil*