

Pengaruh Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro)

Fauzian Noor¹, Reza Anggapratama²

¹Universitas Bojonegoro, e-mail: fauzian@unigoro.ac.id

²Universitas Bojonegoro, e-mail: reza@unigoro.ac.id

Histori Naskah

Diserahkan:
01-09-2023

Direvisi:
18-10-2023

Diterima:
16-11-2023

Keywords

: Service, Satisfaction, Alfamart, Bojonegoro

ABSTRACT

Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro is a retail business developing rapidly, selling daily necessities and offering convenience because its location is easy to reach and close to buyers. This organization is on Jalan Diponegoro, Bojonegoro Regency, East Java Region. Organizations today face increasingly fierce competition to increase consumer loyalty. So it is necessary to investigate which plans can determine the factors that influence service quality on consumer loyalty, determine the characteristics that fundamentally influence consumer loyalty and determine the degree of service quality provided by Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro on consumer loyalty. Quantitative research is used in this type of research. The examination strategy uses fascinating investigations. The f-test results obtained a very large value of 0.000. This means there is a very large influence between physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy on customer satisfaction, with an impact level of 58.4% and more than 41.60% influenced by various factors not included in this research.

ABSTRAK

Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro merupakan salah satu usaha retail yang saat ini sedang berkembang pesat, saat ini menjual kebutuhan sehari-hari dan menawarkan kenyamanan karena lokasinya yang mudah dijangkau dan dekat dengan pembeli. Organisasi ini berlokasi di Jalan Diponegoro, Kabupaten Bojonegoro, Daerah Jawa Timur. Organisasi saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Sehingga perlu dilakukan investigasi rencana mana yang dapat menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, menentukan sifat-sifat yang secara fundamental mempengaruhi loyalitas konsumen dan menentukan derajat kualitas layanan yang diberikan Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro terhadap loyalitas konsumen. Penelitian kuantitatif digunakan dalam jenis penelitian ini. Strategi pemeriksaan menggunakan investigasi yang memukau. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 58,4% dan lebihnya 41,60% dijelaskan oleh berbagai faktor lain yang tidak ada didalam penelitian ini. Oleh karena itu penting bagi Alfamart Jalan Diponegoro dalam meningkatkan pelayanan melalui pelatihan para karyawan.

Kata Kunci

: Pelayanan, Kepuasan, Alfamart, Bojonegoro

Corresponding Author

: Fauzian Noor, e-mail: fauzian@unigoro.ac.id

PENDAHULUAN

Setiap usaha bisnis menghadapi persaingan ketat dengan usaha-usaha bisnis dari seluruh dunia. Berbagai cara dan upaya dilakukan oleh suatu usaha bisnis demi mempertahankan eksistensinya dibidang pemasaran serta penjualan salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan (Anggapratama & Irnawati, 2023b). Pada saat ini bisnis retail di Indonesia juga berfokus pada kualitas pelayanan. Sebab kualitas pelayanan bisnis retail dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Anindito, 2019) menyatakan kualitas pelayanan yakni tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut demi tercapainya keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian yang diberikan klien setelah menggunakan dan mendapatkan layanan dari individu atau organisasi tertentu. Karena pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Maka Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kesan (perspektif) terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa/jasa dengan miliknya. harapan (ekspektasi) pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama dari norma suatu kantor dan sebagai tolok ukur sifat pemberian pelayanan (Nur Ahmas et al., 2022). Dari berbagai anggapan tersebut, cenderung diasumsikan bahwa kepuasan adalah kecenderungan individu setelah membandingkan kewajaran antara hasil, pelaksanaan, sesuatu yang diharapkan sebagai perhatian utama norma suatu kantor dan tolok ukur kualitas pelayanan.

Perkembangan bisnis waralaba di Indonesia yang sangat pesat salah satu investasi menarik bagi para pelaku bisnis (Anggapratama & Irnawati, 2023a). Sekaligus dapat membuat pelaku bisnis dalam mengawali bisnis secara mandiri dengan kadar kegagalan yang rendah. Penawaran bisnis waralaba yang bermacam-macam tetapi menentukan bisnis waralaba masih mengalami adanya kesulitan. Adanya pertimbangan untuk memilih bisnis waralaba.

Salah satunya bisnis ritel yang cukup stabil. Bisnis ritel di Indonesia semakin berkembang searah terus meningkatnya kebutuhan penduduk (Simatupang & Hotimah, 2019). *Minimarket* merupakan salah satu bisnis ritel yang memenuhi kebutuhan penduduk. Pada zaman globalisasi, Indomaret yang masih konsisten dalam bidang *minimarket*. Alfamart dikelola secara profesional oleh PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.

Alfamart mudah dijumpai baik di kota-kota besar maupun kabupaten. Letak Alfamart berada ditempat yang strategis. Hal tersebut sesuai dengan motto Alfamart yaitu “mudah dan hemat”. Alfamart menyediakan kebutuhan pokok dan sehari-hari. Alfamart salah satu bisnis ritel yang menjanjikan. Alfamart menjadi salah satu pelopor berdirinya bisnis ritel di Indonesia (Jewahan et al., 2022).

Alfamart cabang Jalan Diponegoro Bojonegoro yakni salah satu minimarket berada di jalan kabupaten Bojonegoro. Lokasi Alfamart yang strategis dan mudah dijangkau mahasiswa. Alfamart cabang Jalan Diponegoro Bojonegoro menyediakan bermacam kebutuhannya sehari-hari seperti makanan, minuman, sabun shampoo serta lain sebagainya. Area parkirnya cukup luas. Adanya tempat duduk untuk istirahat.

Berdasarkan penjelasan diatas, makanya penulis melaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (KP). Tjiptono dan Candra (2016) menyampaikan kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (BF), kehandalan (KH), daya tanggap (DT), jaminan (JN) dan empati (EI). Kita mempercayai kepuasan pelanggan memiliki dampak positif pada kelangsungan hidup dunia bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dinamakan penelitian korelasional. Eksplorasi korelasional adalah menemukan atau menguji hubungan antar faktor. Populasinya adalah nasabah Alfamart di Jalan Diponegoro Bojonegoro yang datang untuk membeli kebutuhan pokok yang tidak diketahui jumlah pastinya. Namun angka tersebut akan diambil melalui metode pemeriksaan (Irfan, 2013). Dalam eksplorasi ini jenis pengujian yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan strategi *Purposive Sampling*. Metode *Purposive Sampling* adalah memilih tes dari suatu masyarakat berdasarkan pertimbangan tertentu, baik pertimbangan utama maupun pertimbangan logis (Anggapratama & Irnawati, 2022). Maka sampel buat penelitian ini besarnya 100 responden.

Teknik analisis data bergantung pada teknik statistik dan penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Teknik kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linier berganda merupakan metode statistik yang dapat digunakan. Penelitian ini menggunakan penyelidikan tentang bagaimana responden menjawab kuesioner. Data kuesioner dalam penelitian ini kemudian diolah dengan melibatkan program SPSS 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas (Noor, 2023)

No.	Item	r Hitung	r Tabel
1	BF1	0,890	0,334
2	BF2	0,898	0,334
3	BF3	0,490	0,334
4	KH1	0,953	0,334
5	KH2	0,916	0,334
6	KH3	0,953	0,334
7	DT1	0,959	0,334
8	DT2	0,922	0,334
9	DT3	0,974	0,334
10	JN1	0,886	0,334
11	JN2	0,884	0,334
12	JN3	0,641	0,334
13	EI1	0,970	0,334
14	EI2	0,974	0,334
15	EI3	0,986	0,334
16	KP1	0,972	0,334
17	KP2	0,897	0,334
18	KP3	0,950	0,334

Uji validitas dipakai buat mengukur keaslian atau legitimasi sebuah jajak pendapat (Ghozali, 2013). Dalam menguji validitasnya, analisis menggunakan jajak pendapat terhadap 35 responden. Berlandaskan tabel 1. Nilai seluruh r hitung semua variabel bebas serta terikat, yaitu Alfamart di Jalan Diponegoro Bojonegoro menawarkan jenis bantuan cepat dengan nilai yang lebih menonjol dibandingkan dengan nilai r tabel yaitu sebesar 0,334 sehingga sangat mungkin berasumsi bahwa hasil eksperimen dinyatakan sah (informasi memuaskan).

B. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas (Noor, 2023)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik	0,639	Teruji
Kehandalan	0,935	Teruji
Daya Tanggap	0,946	Teruji
Jaminan	0,706	Teruji
Empati	0,974	Teruji
Kepuasan Pelanggan	0,933	Teruji

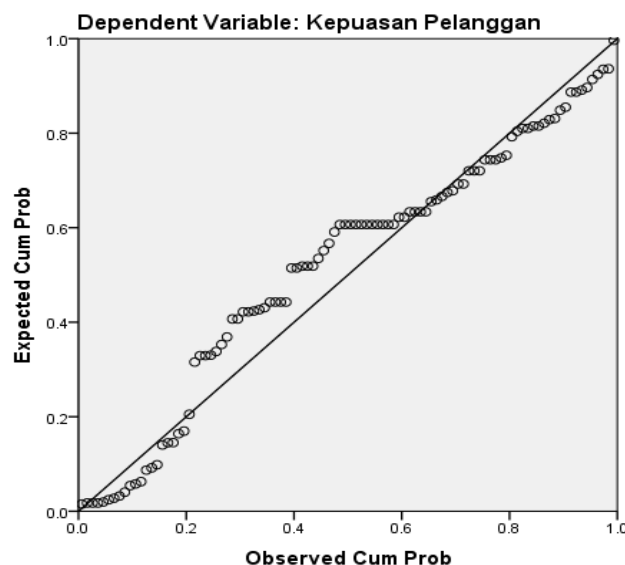
Suatu variabel dinyatakan bisa diandalkan apabila memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$ (Sujarweny, 2014). Berlandaskan tabel 2, cenderung terlihat bahwa keuntungan Cronbach Alpha dari banyak faktor yang dicoba berada di atas 0,60, makanya bisa beralasan bahwasannya semua faktor dalam penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan.

C. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah buat mengetahui apakah variabel-variabel residual atau pengganggu dalam model regresi mempunyai distribusi normal (Ghozali, 2013). Plot probabilitas normal pada plot sebar yang berdistribusi normal dapat digunakan untuk mengamati data yang berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Noor, 2023)

Dilihat dari gambar 1, terlihat bahwa semua informasi terkini biasa beredar. Data diasumsikan normal atau mengikuti garis normalitas karena sebarannya berpusat pada dan dekat dengan garis lurus diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam model regresi, uji multikolinearitas dipakai buat menonton apakah terdapat variabel independen mempunyai kesamaan dengan variabel independen lainnya (Ghozali, 2013). Dalam eksplorasi ini apakah terdapat efek samping multikolinearitas harus dilihat dari nilai Resistance dan Fluctuation Expansion Element (VIF).

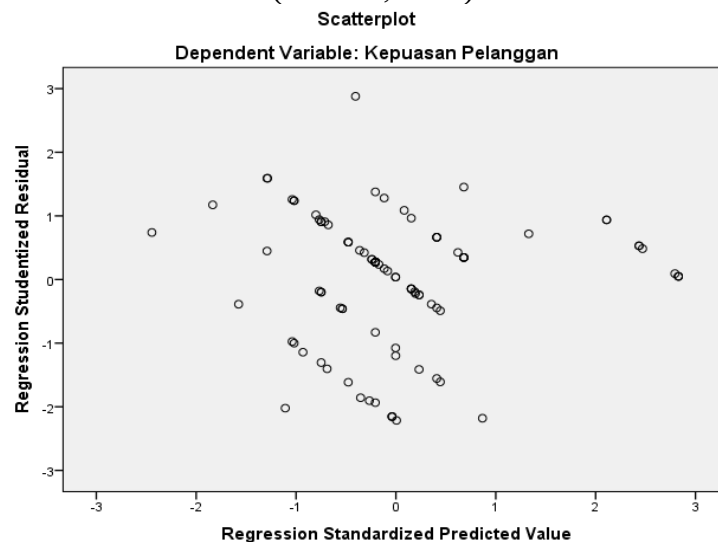
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas (Noor, 2023)

Model	Colinierity Statistic	
	Tolerance	VIF
BF	.626	1.597
KH	.387	2.582
DT	.300	3.335
JN	.461	2.171
EI	.540	1.850

Berlandaskan tabel 3, tidak ada gangguan multikolinearitas maupun korelasi antar variabel independen dalam model regresi penelitian. Hal demikian harus terlihat pada ketahanan insentif ketiga faktor bebas yang nilainya tidak di bawah 0,1 dan Variabel Perluasan Selisih yang nilainya tidak lebih dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mencari adanya ketimpangan varians antar residu pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Jika selisih dari sisa yang bermula dari satu persepsi selanjutnya ke persepsi berikutnya bersifat stabil disebut heteroskedastisitas serta bila berbeda dinyatakan heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Noor, 2023)

Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tersebar secara acak dan tidak mengikuti pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

D. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini menunjukkan seberapa besar masing-masing variabel penjelas atau independen mempengaruhi bagaimana variabel dependen dijelaskan (Ghozali, 2013). Dimana faktor bebas (X) adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan variabel ketergantungan adalah kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Noor, 2023)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.971	1.313		-0.698	.487
BF	.286	.077	.312	3.713	.000
KH	-.037	.151	-.026	-0.246	.806
DT	.593	.159	.453	3.727	.000
JN	.380	.141	.264	2.69	.008
EI	-.166	.095	-.159	-1.754	.083

Sumber: Olah Data, 2023

Berlandaskan tabel 4, variabel bukti fisik (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kehandalan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,806 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel daya tanggap (X3) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan (X4) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel empati (X5) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,83 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berlandaskan hasil dari kelima variabel tersebut yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yakni bukti fisik, daya tanggap dan jaminan. Sementara variabel kehandalan dan empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Alfamart.

E. Uji F (Simultan)

Uji F terukur menunjukkan apakah masing-masing faktor otonom atau otonom yang diingat dalam model saling mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013). Digunakan untuk memahami pengaruh faktor bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel ketergantungan (Kepuasan Pelanggan).

Tabel 5. Hasil Uji F (Noor, 2023)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110.359	5	22.072	26.413	.000 ^b
Residual	78.551	94	8.36		
Total	188.910	99			

Dalam pengujian ini, dengan asumsi bahwa nilai kemungkinan F yang ditentukan lebih mudah daripada tingkat kesalahan ($\alpha = 0,05$), dapat dikatakan bahwa berbagai jenis kekambuhan langsung yang disurvei adalah pragmatis. Sisi lainnya, model kekambuhan yang dinilai tidak dapat dicapai jika nilai kemungkinan F yang ditentukan lebih besar daripada kecepatan kesalahan 0,05. Apabila terlihat nilai sig sebesar 0,00 berarti model pemahaman kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diusulkan dapat terlaksana dan dapat diatasi.

F. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Noor, 2023)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.562	.914

Berlandaskan tabel 6 di atas diketahui koefisien jaminan perubahan (Changed R Square) sebesar 0,584 atau 58,4%. Changed R Square berkisar antara 0 – 1, dengan catatan semakin jelas angka Changed R Square maka semakin membumi hubungan kelima elemen pada model kemunduran tersebut. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat dikatakan berkontribusi 58,4% terhadap keragaman faktor kepuasan pelanggan. Sedangkan selisihnya sebesar 41,6% disebabkan oleh unsur-unsur lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PENUTUP

Berlandaskan hasil penelitian diatas, kesimpulannya yakni pertama, berlandaskan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya variabel bukti fisik, daya tanggap, dan jaminan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro. Kedua, berlandaskan hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan dan empati secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian secara simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kehandalan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran untuk hasil penelitian ini:

1. Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro meningkatkan kehandalan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sehingga mampu memberikan kepuasan pelanggan.
2. Keramahan karyawan Alfamart Jalan Diponegoro Bojonegoro perlu ditingkatkan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sehingga mampu memberikan kepuasan pelanggan.
3. Dalam penelitian selanjutnya memperbanyak variabel-variabel lainnya yang belum disebutkan didalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2022). DAMPAK HARGA DAN TEMPAT TERHADAP PILIHAN PELANGGAN DALAM BERBELANJA DI KDS DEPARTMENT STORE & SUPERMARKET BOJONEGORO Reza Anggapratama Dwi Irnawati Abstrak. *JUMPA*, 15(2), 138–142. <http://ejournal.stiekia.ac.id/index.php/JUMPA/article/view/204/203>
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023a). *Dampak Penggunaan Kredit Perbankan dan Pertumbuhan Industri Manufaktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. 05(03), 9691–9701.
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(2), 341–350. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>
- Anindito, R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Indomaret Di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 9(1), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Irfan. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing management*, 14th edition, New Jersey, Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall
- Jewahan, S. F., Maryen, A., & Kastanya, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Alfamart Kota Sorong. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(04), 305–312. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1250>
- Nur Ahmas, A. A., Sutrisno, T., & Ratnasari, I. (2022). Upaya Peningkatan Strategi Bersaing Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Inovasi Desain Kemasan Dan Pemasaran Produk Di Kabupaten Karawang. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 124. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7625>
- Simatupang, L. N., & Hotimah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Indomaret Jalan Sultan Iskandar Muda Kebayoran Lama. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 28–38. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v4i1.131>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi