

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MELSTORE LAMPUNG

Anis Fitriani¹, Andoni Fornio Barusman²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung

Email: anis.18015004@student.ubl.ac.id¹, andoni@ubl.ac.id²

Abstract

This research a look at was conducted to look at the impact of provider first-rate on customer delight at the Lampung melstore that is positioned at JL Jend Sudirman No forty-seven D, Enggal, Bandar Lampung, Lampung (35213). The design of this studies is quantitative approach. In obtaining primary statistics, researchers used data series strategies, particularly through questionnaires. The populace on this examine were customers from Melstroe Lampung, for the sample in this observe used a pattern series technique, specifically nonprobability sampling, specifically the unintended sampling approach. The sample used is 50 respondents. The device test in this observe is the validity check and the reliability check. The facts analysis approach used in these studies is a couple of regression analyze by means of showing that the variables of reliability, responsiveness, warranty, empathy, and additionally bodily proof are accomplished in part and concurrently on client satisfaction. handiest guarantee and bodily evidence variables have a vast impact on patron pleasure.

Keywords: *Servicee Quality, Customerr Satisfaction, Melstore Lampung.*

Abstrak

Riset ini dilakukan guna menguji dari pada pengaruh dari kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan pada melstore Lampung beralamatkan di Jl. Jend Sudirman No 47 D, Enggal, Bandar Lampung, Lampung (35213). Desain riset ini dengan metode kuantitatif. Dalam memperoleh data primer peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui Kuesioner. Populasi pada riset ini ialah pelanggan dari Melstore lampung, untuk sampel pada riset ini digunakan teknik pengumpulan sampel yaitu nonprobability sampling dengan teknik accidental sampling. Sampel yang digunakan sejumlah 50 responden. Uji instrumen pada riset ini ialah Uji validitas juga uji reliabilitas. Teknik analisa data yang dipakai terhadap riset ini ialah analisis regresi berganda yaitu menunjukkan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati juga bukti fisik yang dilakukan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. hanya variabel jaminan dan bukti fisik yang memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitass Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Melstore Lampung*

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu dan banyaknya UMKM yang ada di Lampung ini, Melstore Lampung merangkul dan mengajak beberapa pengrajin, dari pengrajin sepatu, tas hingga sandal untuk menjalankan usaha di bidang fashion dengan cakupan lebih luas.

Sejalan dengan berlangsungnya usaha pada Melstore Lampung, Melstore Lampung sudah berdiri dan menjalankan aktivitas penjualan lebih dari 3 tahun lamanya, Melstore Lampung sudah banyak dikenal oleh khalayak umum khususnya kaum wanita. Karena melstore lampung banyak menjual fashion wanita dari Sendal, sepatu dan juga tas. Beriring dengan berjalannya waktu saya sebagai peneliti tertarik melakukan riset mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Melstore lampung.

Maka dari itu terdapat tujuan yang akan dicapai, yaitu guna mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik secara parsial dan simultan berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Melstore Lampung. Kualitas erat kaitannya bersama kepuasan pelanggan. Kualitas memberi pelanggan dorongan guna membangun keterikatan kuat bersama perusahaan. di jangka waktu panjang, jenis koneksi itu memberikan peluang perusahaan untuk lebih mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, menurut (Ngatmo & Bodroastuti, 2012) perusahaan bisa menaikkan kepuasan pelanggan secara baik melalui peningkatan rasa puas kepada pelanggan dan menurunkan tingkat rasa kurang puas terhadap pelanggan. Indikator pengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangibles*).

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2014) Kualitas pelayanan ialah penilaian secara kognitif jangka panjang pelanggan terhadap kontribusi jasa.

Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Menurut (Khotler & Keller, 2012) terdapat 5 unsur pokok pada kualitas pelayanan:

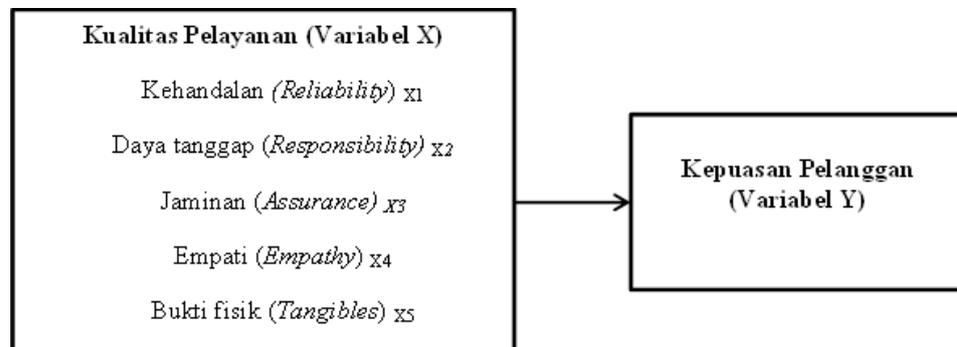
- Bukti Fisik (*Tangible*)
- Empati (*Empathy*)
- Kehandalan (*Reliability*)
- Daya tanggap (*Responsiveness*)
- Jaminan (*Assurance*)

Dari pada 5 unsur kualitas layanan, kepuasan pelanggan dapat diukur, dimengerti dan digunakan hasil guna keperluan kenaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono & Diana, 2015) .Kepuasan pelanggan ialah rasa bahagia ataupun sedih yang diperoleh pelanggan dari pada membedakan antara output juga kinerja.

Kerangka pemikiran teoritis



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Teoritis
Sumber: data primer diolah

Hipotesis Secara Individu/Parsial

- H1 : Pengaruh antar X1 pada Y
- H2 : Pengaruh antar X2 pada Y
- H3 : Pengaruh antar X3 pada Y
- H4 : Pengaruh antar X4 pada Y
- H5 : Pengaruh antar X5 pada Y

Hipotesis Secara Bersama-Sama/Simultan

- H6 : Pengaruh antara Variabel independent pada Variabel dependent

METODOLOGI

Desain riset yang dipakai didalam riset ini ialah riset deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. riset ini dilakukan pada suatu Toko Fashion yang ada di Bandar Lampung dengan nama Melstore Lampung pada JL Jend Sudirman No 47 D, Enggal, Bandar Lampung, Lampung (35213). (Augusty, 2014). populasi merupakan campuran semua unsur berupa kejadian, objek, atau seseorang dengan karakteristik sama pada riset manapun.

Populasi dalam riset ini ialah semua konsumen Melstore lampung. Dalam penentuan sampel digunakan teknik pengumpulan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling* siapa pun secara tidak sengaja kebetulan berjumpa bersama peneliti dapat dipakai untuk sampel menurut (Sugiyono, 2010). Sampel yang digunakan sejumlah 50 responden. Jenis sumber data dipakai ialah data primer berasal dari tempat riset.

Metode yang pakai pada pengumpulan data ialah dengan 3 cara yaitu: observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Pada riset ini peneliti memakai uji instrumen dan juga uji regresi linier berganda, untuk uji instrument dipakai uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian untuk uji regresi linier berganda digunakan uji T, Uji F dan Uji R (koefisien determinasi). Dengan menggunakan 5



variabel independent dan 1 dependent yaitu : kehandalan, daya tanggap, asuransi, empati, bukti fisik terhadap kepuasann pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Teknik analisa pada pengujian hipotesis ialah analisis regresi linier berganda dengan memakai SPSS 25.

Uji Instrumen riset:

Uji validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variable	Indikator	Nilai Korelasi	Nilai R _{tabel}	Ket
Kehandalan (X1)	1	0.800	0,235	Valid
	2	0.891		
	3	0.852		
	4	0.888		
Daya Tanggap (X2)	1	0.631		
	2	0.595		
	3	0.420		
	4	0.644		
Jaminan (X3)	1	0.802		
	2	0.881		
	3	0.824		
	4	0.876		
Empati (X4)	1	0.888		
	2	0.879		
	3	0.838		
	4	0.850		
Bukti Fisik (X5)	1	0.822	0,235	Valid
	2	0.731		
	3	0.788		
	4	0.760		
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0.859		
	2	0.859		
	3	0.871		

	4	0.851		
--	---	-------	--	--

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

Data diatas menunjukan bahwasannya semua indikator dalam riset ini dapat dinyatakan valid, nilai korelasi > 0,235.

Uji reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Alpha	Keterangan
Reliability	0,878	Reliabel
Responsiveness	0,308	
Asurance	0,866	
Emphaty	0,886	
Tangible	0,775	
Kepuasan Pelanggan	0,881	

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

Dari data dilihat bahwasannya semua indikator pada riset ini memiliki koefisien alpha besar yang cukup besar yaitu > 0.235. dapat disimpulkan semuanya reliabel.

Uji Regersi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,648	3,364		,490	,627
Kehandalan (X1)	-,026	,171	-,014	-,155	,878
Daya tanggap (X2)	-,023	,139	-,015	-,166	,869
Jaminan (X3)	,459	,186	,450	2,469	,018
Empati (X4)	,081	,189	,077	,428	,671
Bukti fisik (X5)	,424	,189	,348	2,248	,030

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

Model pada persamaan untuk regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 1,648 - 0,026X1 - 0,023X2 + 0,459X3 + 0,081X4 + 0,424X5 + e$$

Uji Hipotesis

Uji T

Tabel 4
Hasil Analisis Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,648	3,364		,490	,627
Kehandalan (X1)	-,026	,171	-,014	-,155	,878
Daya tanggap (X2)	-,023	,139	-,015	-,166	,869
Jaminan (X3)	,459	,186	,450	2,469	,018
Empati (X4)	,081	,189	,077	,428	,671
Bukti fisik (X5)	,424	,189	,348	2,248	,030

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

1 Keandalan (X1)

Hasil uji variabel kehandalan membuktikan thitung = -0,155 dan ttabel = 2,015, karena $t_{hitung} = -0,155 < t_{tabel} = 2,015$ dapat dinyatakan bahwasannya tidak ada pengaruh signifikan kehandalan (X1) pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 1 ditolak.

2 Daya tanggap (X2)

Hasil uji variabel daya tanggap membuktikan thitung = -0,166 dan ttabel = 2,015, karena $t_{hitung} = -0,166 < t_{tabel} = 2,015$, dapat dinyatakan bahwasannya tidak ada pengaruh signifikan daya tanggap (X2) pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 2 ditolak.

3 Jaminan (X3)

Hasil uji variabel jaminan membuktikan Thitung = 2,469 juga Ttabel = 2,015, karena $t_{hitung} = 2,469 > t_{tabel} = 2,015$, dapat dinyatakan bahwasannya terdapat pengaruh signifikan jaminan (X3) pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 3 tidak ditolak.

4 Empati (X4)

Hasil uji untuk variabel kepedulian membuktikan Thitung = 0,428 dan Ttabel = 2,015, karena $t_{hitung} = 0,428 < t_{tabel} = 2,015$, dapat dinyatakan bahwasannya tidak terdapat pengaruh signifikan empati (X3) pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 4 ditolak.

5 Bukti Fisik (X5)

Hasil uji variabel bukti fisik membuktikan $T_{hitung} = 2,248$ dan $T_{tabel} = 2,015$, karena $T_{hitung} = 2,248 > T_{tabel} = 2,015$, dinyatakan bahwasannya terdapat pengaruh signifikan bukti fisik (X5) pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 5 tidak ditolak.

Uji F

Tabel 5
Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404,274	5	80,855	18,743	,000 ^b
	Residual	189,806	44	4,314		
	Total	594,080	49			

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

Uji ini mempengaruhi variabel independent dengan simultan pada variabel dependent dipakai dengan memakai uji F.

Hasil uji statistik memperlihatkan F hitung = 18,743 dan F tabel = 2,422 dengan sig $0,00 < 0,05$. Dengan sig di bawah 0,05 dan $F_{hitung} = 18,743 > F_{tabel} = 2,422$ dinyatakan bahwasannya secara simultan variabel independent memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Hasil Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,825 ^a	,681	,644	2,077

Sumber : data primer diolah, SPSS 25

Dari hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa didapatkan 0,681. Hal ini memperlihatkan 68,1 % variabel dependent dipengaruhi oleh kelima variabel independent, sedangkan sisanya 31,9 % kepuasan pelanggan dipengaruhi dari variabel lainnya yang tidak ada pada riset ini.



PEMBAHASAN

Dari hasil uji regresi linier berganda memperlihatkan keadaan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan juga bukti fisik tidak semuanya memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, ada 2 variabel jaminan juga bukti fisik yang mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal itu dibuktikan melalui nilai koefisien regresi pada tiap variabel diantaranya kehandalan (X1) = -0,026, daya tanggap (X2) = -0,023, jaminan (X3) = 0,459, empati (X4) = 0,081 dan bukti fisik (X5) = 0,424. variabel yang mempunyai pengaruh signifikan yang lebih dominan ialah jaminan dan bukti fisik.

- Hasil uji R² yang memperlihatkan kepuasan pelanggan Melstore Lampung dengan simultan terpengaruh variabel independent 0,681 atau 68,1 % sedangkan sisanya 31,9% terpengaruh oleh variabel diluar model persamaan dalam riset ini.
- Dari Hasil uji F, Fhitung= 18,743 dan Ftabel= 2,422 dengan sig 0,000 < 0,05. Dengan sig di bawah 0,05 dan Fhitung= 18,743 > Ftabel= 2,422 dapat dikatakan bahwasannya dengan simultan variabel independent mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Melstore Lampung.
- Dari uji t kehandalan (*reliability*) X1 menunjukkan Thitung = -0,155 dan Ttabel = 2,015, dikarenakan Thitung = -0,155 < Ttabel = 2,015 dapat dinyatakan bahwa tidak terpengaruh signifikan kehandalan (*reliability*) X1 pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 1 ditolak.
- Hasil uji daya tanggap (*responsibility*) X2 memperlihatkan Thitung = -0,166 dan Ttabel = 2,015, dikarenakan Thitung = -0,166 < Ttabel = 2,015, dapat dinyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan daya tanggap (*responsibility*) X2 pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 2 ditolak.
- Hasil uji jaminan (*assurance*) X3 memperlihatkan t hitung= 2,469 dan t tabel = 2,015, dikarenakan Thitung= 2,469 > Ttabel = 2,015, dapat dikatakan bahwasannya ada pengaruh yang signifikan jaminan (*assurance*) X3 pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 3 tidak ditolak.
- Hasil uji kepedulian (*emphaty*) X4 memperlihatkan Thitung = 0,428 dan Ttabel = 2,015, dikarenakan Thitung= 0,428 < Ttabel = 2,015, dapat dikatakan bahwasannya tidak ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) X4 pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 4 ditolak.
- Hasil uji bukti fisik (*tangible*) memperlihatkan Thitung = 2,248 dan Ttabel = 2,015, karena nilai Thitung= 2,248 > Ttabel= 2,015, dapat dikatakan bahwasannya ada pengaruh yang signifikan bukti fisik (*tangible*) X5 pada kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti Hipotesis 5 tidak ditolak

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil dari uji variabel diatas bahwa untuk uji instrument uji validitas dapat dikatakan valid dikarenakan nilai Rhitung lebih besar dari $R_{tabel} < 0,235$, dan uji reliabilitas semua kategori atau indikator pertanyaan dapat dikatakan reliable karena dengan nilai cronbach alpha $< 0,2345$.

Dan untuk hasil dari uji parsial dapat dikatakan tidak semua variabel memiliki hubungan yang tidak berpengaruh atau H_0 ditolak karena nilai thitung $> 2,015$, untuk uji parsial hanya variabel jaminan dan bukti fisik yang H_0 nya diterima.

Sedangkan untuk uji F secara simultan dikatakan bahwasannya semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependent atau H_0 diterima karena nilai fhitung $\leq f_{tabel}$ yaitu 2,422.

Dan yang terakhir untuk uji koefisien determinasi (R^2) dengan R_{square} senilai 0.681 atau 68,1% dinyatakan bahwasanya semua variabel independen berpengaruh pada variabel dependent, sedangkan untuk 31,9% terpengaruh oleh variabel diluar model persamaan dalam riset ini.

Saran

- 1 Pada hasil analisa data secara kuantitatif terdapat beberapa hal yang perlu direkomendasikan kepada Melstore Lampung dalam rangka peningkatan Kepuasan Pelanggan antara lain:
- 2 Pada Indikator Kualitas Pelayanan yaitu pada variable kehandalan, daya tanggap, dan empati terdapat item pertanyaan yang rendah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Melstore Lampung harus meningkatkan kehandalan pelayanan, kecepatan dalam pemerosesan pelayanan tepat waktu dan meningkatkan empati seperti kepedulian atau perhatian terhadap pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Melstore Lampung yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angel Fricilia, F. ., & Wulan, S. . (2022). Analisis Strategi Bisnis Untuk Mempertahankan Daya Saing Pada Bengkel Body Repair Mipa Champion Bandar Lampung Di Masa Pandemi Covid-19. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(6), 917–930. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i6.110>
- Augusty, F. (2014). *Pedoman Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Ngatmo, N., & Bodroastuti, T. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 103095.
- Qarni, W., Anwar Nasution, D., & Riinawati, R. (2022). Analysis System and Procedure Deletion Goods Owned by State Center for The Development of Quality Assurance of

Vocational Education in Building and Electricity Sector. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (Sinomics Journal)*, 1(1), 15–24. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i1.3>

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta.

Tiara, T., & Ali Alam, I. . (2022). Analisis Manajemen Produksi Dalam Upaya Mempertahankan Eksistensi Produk Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Roti Permata. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(6), 833–846. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i6.99>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa- Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan puas? tak cukup!* Penerbit ANDI.