

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFAMART KOTA SORONG KILO METER

12

Anince Tumboki¹, Susana M.W muskita²
anincetumboki@gmail.com¹, Susanamuskita@gmail.com²
Universitas Victory Sorong

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Sorong. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan software SPSS sebagai uji hipotesis. Sampel penelitian berjumlah 68 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Sorong City. Teknik pengumpulan data dengan cara angket, dan teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Alfamart Cabang Sorong kilometer 12.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Alfamart.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Alfamart Sorong City. This research method uses a quantitative approach using SPSS software as a hypothesis test. The research sample amounted to 68 respondents. The results of the study show that service quality has a positive influence on customer satisfaction at Alfamart Sorong City. Data collection techniques by means of questionnaires, and data analysis techniques using path analysis. The results of the study show that the influence of service on customer satisfaction has a significant effect on purchasing decisions at Alfamart Sorong Branch kilometer 12.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, and Alfamart.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia sudah sangat pesat saat ini. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya persaingan dalam pembukaan bisnis ritel diberbagai daerah salah satunya Alfamart, sebuah jaringan ritel di bawah PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, telah menjalin keberadaannya di Sorong, Papua Barat. Salah satu Toko Alfamart yang di kota ini, khususnya di kilo meter 12, yang disambut baik oleh masyarakat setempat.

Kedatangan Alfamart di Sorong menandakan perkembangan signifikan bagi kota tersebut, dengan fokus pada mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) lokal. Toko ini tidak hanya memberikan akses ke berbagai produk tetapi juga secara aktif mempromosikan dan menjual produk UMKM. Saat ini, terdapat rencana untuk menyediakan 20 item UMKM di toko tersebut, dengan 10 sudah tersedia dan sisanya dalam proses ditambahkan, terutama yang menunggu sertifikasi halal.

Menurut (N. K. O. Sukarsih & Suputra, 2021) kualitas pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek terpenting yang berkontribusi terhadap perkembangan kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian dalam hal menyeimbangkan harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan meninggalkan citra positif di benak konsumen. Nilai Perusahaan dapat ditingkatkan dengan penyediaan layanan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya mendorong konsumen untuk membentuk kesan pertama yang baik terhadap perusahaan.

Dalam era perdagangan bebas atau globalisasi saat ini, terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Alfamart menyediakan berbagai kebutuhan pokok dengan harga terjangkau, sehingga menjadi pilihan belanja yang nyaman bagi masyarakat Indonesia. Alfamart berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan terus mengembangkan bisnisnya untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan teori-teori yang dijelaskan sebelumnya, dapat kita lihat bahwa pentingnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dalam menentukan kualitas keunggulan bersaing. Dalam jurnal ini, penulis mencoba untuk melakukan penelitian mengenai

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFAMART KOTA SORONG KILO METER 12.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Alfamart Kilo Meter 12 yang terletak di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya, Indonesia. Objek penelitian adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Kota Sorong Kilo Meter 12. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana itu mempengaruhi kepuasan mereka untuk membeli produk yang ada di Alfamart.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan variabel penelitian dependen yaitu kepuasan pelanggan. Variabel penelitian tambahan juga dapat mencakup karakteristik demografis konsumen, seperti jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan.

Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 68 orang, yang mencakup konsumen yang telah membeli produk pada Alfamart Kota Sorong. Ukuran sampel ini dipilih berdasarkan ukuran populasi target dan kebutuhan untuk memastikan kekuatan statistik yang cukup untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak, di mana setiap konsumen dipilih secara acak dari populasi yang lebih besar. Teknik pengambilan sampel ini digunakan untuk memastikan bahwa sampel mewakili populasi target dan bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi. Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan dapat diandalkan, uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan konsisten dan dapat diandalkan, dan uji regresi digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Teknik analisis data ini digunakan untuk mengevaluasi kekuatan dan kevalidan data yang dikumpulkan dan untuk menarik kesimpulan yang bermakna dari hasil penelitian.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif, karena melibatkan pengukuran dan analisis data numerik. Metode kuantitatif ini digunakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat diukur dan dapat diandalkan, dan untuk memungkinkan analisis statistik yang lebih lanjut.

Teknik pengambilan data meliputi observasi dan kuesioner.

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara langsung, sementara kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pelanggan dan faktor lain yang mempengaruhinya. Teknik pengambilan data ini digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan dan dapat diandalkan untuk analisis peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persen
1	Laki – laki	25	36,77%
2	Perempuan	43	63,23%
	Jumlah	68	100%

Sumber : data primer diolah 2024

Dari tabel diatas, terdapat 68 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 (36,77%) responden dan perempuan sebanyak 43 (63,23%) responden.

Tabel. Karakteristik Responden berdasarkan usia

Keterangan	Frekuensi	Persen
17-25 tahun	24	35,3%
25– 35 tahun	11	16,18%
35 -45tahun	13	19,11%
45-55 tahun	12	17,64%
>55 tahun	8	11,77%
Jumlah	68	100%

Sumber: data primer diolah, 2024.

Dari tabel diatas, terdapat 68 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden usia 17-25 tahun sebanyak 24 (35,3%), 25-35 tahun sebanyak 11 (16,18%), 35-45 tahun sebanyak 13 (19,11%),45-55 tahun sebanyak 12 (17,64%) Dan >55ahun sebanyak 6 (11,77%) responden.

Tabel. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Frekuensi	Persen
SD	7	10,29%
SMP	8	11,77%
SMA	23	33,82%
D3	4	5,89%
S1	20	29,41%
S2	6	8,82%
Jumlah	68	100%

Sumber: data primer diolah, 2024.

Dari tabel diatas, terdapat 68 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden berdasarkan

Tingkat Pendidikan SD sebanyak 7 (10,29%), SMP sebanyak 8 (11,77%), SMA sebanyak 23 (33,82%),

D3 sebanyak 4(5,89%) S1 sebanyak 20 29,41%) dan S2 sebanyak 6 (8,82) responden.

Tabel. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Pelajar/mahasiswa	17	25%

Pengawai swasta	12	17,64%
Pengawai negeri	13	19,12%
Wiraswasta	9	13,23%
Professional(dokter,arsitek, Dosen dll)	4	5,89%
Lain-lain	13	19,12%
Jumlah	68	100%

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat 68 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 17 (25%), pengawai swasta sebanyak 12 (17,64%), pengawai negeri sebanyak 13 (19,12%),wiraswasta sebanyak 9 (13,23%) profrrssional (dokter,arsitek, dosen) sebanyak 4 (5,89%) dan lain-lain 13 (19,12%) responden.

Tabel. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan

Keterangan	Frekuensi	Persen
≤1.000.000	17	25%
2.000.000-4.000.000	35	51,48%
4.000.000-6.000.000	13	19,11%
.6.000.000	3	4,41%
Jumlah	68	100%

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat 68 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden berdasarkan pendapatan ≤1.000.000 sebanyak 17 (25%),2.000.000-4.000.000 sebanyak 35 (51,48%), 4.000.000-6.000.000 sebanyak 13 (19,11%),6.000.000 sebanyak 3 (4,41%) responden.

Uji Validitas

Tabel Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Item pernyataan	<i>R – Hitung</i>	Signifikan	Keterangan
1	0,530	0,000	Valid
2	0,673	0,000	Valid
3	0,707	0,000	Valid
4	0,689	0,000	Valid
5	0,573	0,000	Valid

Sumber : data primer diolah 2024.

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, hasil eksperimen didapatkan kalau tingkat of significant 0,05 atau 5%. Dari seluruh item pernyataan tabel diatas dinyatakan tervaliditasi karena nilai signifikan variable X (Kualitas Pelayanan) yaitu 0,000 yaitu dibawah Tingkat of significant 0,05 atau 5%.

Tabel Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Item pernyataan	<i>R – Hitung</i>	Signifikan	Keterangan
1	0,606	0,000	Valid
2	0,790	0,000	Valid

3	0,650	0,000	Valid
4	0,507	0,000	Valid

Sumber : data primer diolah 2024.

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, hasil eksperimen didapatkan kalau tingkat of significant 0,05 atau 5%. Dari seluruh item pernyataan 1 sampe 4 tabel diatas dinyatakan tervaliditasi karena nilai signifikan variable X (Kualitas Pelayanan) yaitu 0,000 yaitu dibawah Tingkat of significant 0,05 atau 5%.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Disyaratkan	Keterangan
Variabel X (Kualitas Pelayanan)	0,745	0,60	Reliabel
Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	0,628	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, pada hasil uji reliabilitas pada variable X croanbach's alphanya adalah 0,745, dan variabel Y croanbach's alphanya sebesar 0,628. Dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar dari Cronbach's alpha disyaratkan 0,60.

Analisis Regresi Sederhana

Sugiyono (2018:148) mengatakan bahwa regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X=0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independent

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.714	1.266	
	Kualitas Pelayanan	.212	.078	.317

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel Regresi Linier sederhana di atas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 11,714 + 0,212 X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 11.714 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,212 Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=11,714+ 0,212 X$ nilai konstantanya sebesar 11,714. Secara matematis,nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kualitas pelayanan 0, maka kepuasan pelanggan memiliki nilai 11,714. Selanjutnya nilai positif (0,212) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel

sumemary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.317 a	.100	.087	2.76252	.100
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Berdasarkan tabel diatas nilai R square adalah 0,100 yaitu variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 10,0%, sedangkan sisanya sebesar 0,900 atau 90,0% (100% - 10,0%) dipengaruhi dari variabel – variabel yang tidak diteliti dipenelitian ini.

UJI T

Coefficients ^a			
Model		T	Sign.
1	(Constan)	9.252	.000
	Kualitas Pelayanan	2.715	.008
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			

Hasil pada Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pelanggan, dikarenakan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.

KESIMPULAN

Dari penelitan ini disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart, beberapa poin penting dapat diidentifikasi Pengaruh Signifikan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart. Hal ini menegaskan pentingnya pelayanan yang baik dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Aspek Kualitas

Pelayanan: Pelayanan yang diberikan oleh Alfamart, seperti kemudahan proses transaksi, keramahan karyawan, ketersediaan produk, dan kecepatan layanan, merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pemecahan Masalah dan Kebijakan: Aspek pemecahan masalah dan kebijakan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart. Hal ini menunjukkan pentingnya responsif dalam menyelesaikan masalah pelanggan serta kebijakan yang mendukung kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk pemecahan masalah dan kebijakan yang mendukung, memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Alfamart. Perusahaan perlu terus meningkatkan standar pelayanan untuk memastikan kepuasan pelanggan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107-115.
- DAMPAKNYA, T. K. D., & KOMPLEKSITAS, K. D. (2017). *BISNIS DAN MANAJEMEN*. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 13(3).
- Fuaddi, H., & Rosida, U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sesera Cafe Rumbai Pekanbaru. *MAPAN: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi, Perbankan*, 3(2), 108-122.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk–Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol, 36(1), 196-202.
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201-213.
- Numberi, A. Y. C., Pakpahan, R. R., Muskita, S. M. W., & Ferdinandus, A. Y. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR KELURAHAN KLABULU DISTRIK MALAIMSIMSA KOTA SORONG. *JURNAL BADATI*, 5(1), 49-59.
- paroganda Siahaan, T. A., Mandey, S. L., & Loindong, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada rumah Makan Dabu-Dabu Lemong Di Grabfood Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 1326-1336.
- Regina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen di cafe Beringin Tanggul Cempae Soreang Parepare (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).
- Saputra, A., Alwie, A. F., & Widayatsari, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau (The Effect of Promotion and Quality of Service on the Trust and Loyalty of Dompot Dhuafa Riau). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 70-84
- Tjiptono, F. (2015). Kewirausahaan, Kinerja Keuangan, dan Kelanggengan Bisnis. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(1), 17-26.