

PENGARUH KETERSEDIAAN STOK, KECEPATAN PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Putri Ayuni¹, Yossi Hendriati²

putriayuni603@gmail.com¹, yosiegaleo@gmail.com²

STIE Galileo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Asa Plastik di Kota Batam. Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif yang mana data diperoleh dari hasil survei dan olah data kuesioner berdasarkan prosedur statistik. Sampel didalam penelitian ini adalah sebanyak 75 responden. Pada penelitian ini, telah didapatkan hasil persamaan regresi $Y = 0.734 + 0,245X1 + (-0,046X2) + 0,297X3 + e$. Variabel ketersediaan stok memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung $3.722 > t_{tabel} 1.99394$, variabel kecepatan pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung $-0.497 < t_{tabel} 1.99394$, variabel harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung $4.347 > t_{tabel} 1.99394$, variabel ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 20.812 > F_{tabel} 2.730$. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,468 atau 46.80% yang menandakan bahwa variabel independen (X_1, X_2, X_3) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 46.80%, sementara sisanya sebesar 53.20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Ketersediaan Stok, Kecepatan Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of stock availability, service speed, and price on customer satisfaction at the Asa Plastik store in Batam City. In this research, a quantitative method was used in which data was obtained from survey results and questionnaire data processing based on statistical procedures. The sample in this research was 75 respondents. In this research, the results of the regression equation $Y = 0.734 + 0.245X1 + (-0.046X2) + 0.297X3 + e$ were obtained. The stock availability variable has an influence on customer satisfaction with a t-count value of $3.722 > t\text{-table } 1.99394$, the service speed variable has no influence on customer satisfaction with a t-count value of $-0.497 < t\text{-table } 1.99394$, the price variable has an influence on customer satisfaction with a t-count value of $4.347 > t\text{-table } 1.99394$, the stock availability, service speed, and price variables simultaneously influence customer satisfaction by showing the calculation results of $F_{count} = 20.812 > F_{table} 2.730$. While the R^2 value is 0.468 or 46.80% which indicates that the independent variables (X_1, X_2, X_3) affect the dependent variable (Y) by 46.80%, while the remaining 53.20% is influenced by other variables outside this research.

Keywords: Stock Availability, Service Speed, Price, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan globalisasi, bidang perdagangan ritel termasuk dalam satu pilar penting dalam ekonomi dunia. Perkembangan teknologi, perubahan pola konsumsi, dan meningkatnya daya saing antar perusahaan menciptakan tantangan tersendiri bagi pelaku usaha. Dalam situasi ini, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya. Kepuasan pelanggan bukan hanya berkaitan dengan kualitas produk, tetapi juga melibatkan berbagai aspek layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap keberlangsungan bisnis. Pelanggan puas biasanya akan loyal dan dapat mempromosikan perusahaan melalui rekomendasi pada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas berpotensi beralih ke pesaing, yang pada

akhirnya dapat mengurangi pangsa pasar perusahaan. Di sektor perdagangan ritel, terdapat tiga faktor utama yang sering menjadi penentu kepuasan pelanggan, yaitu ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, dan harga. Ketersediaan stok mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Kecepatan pelayanan menunjukkan efisiensi operasional dalam melayani pelanggan, sementara harga menjadi faktor yang memengaruhi daya tarik produk di pasar yang kompetitif. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan.

Toko Asa Plastik, yang berlokasi di Kota Batam, merupakan salah satu pelaku usaha di sektor penjualan barang plastik dan kebutuhan domestik, satu pelaku usaha yang bergerak di bidang penjualan produk plastik dan kebutuhan rumah tangga. Sebagai salah satu toko terkemuka yang memiliki beberapa cabang di Kota Batam, Toko Asa Plastik menghadapi tantangan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin intensif. Masalah-masalah yang terjadi di Toko Asa Plastik Batam menuntut toko untuk mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami hubungan antara ketiga faktor ini, Toko Asa Plastik dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman belanja pelanggan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh ketersediaan stok terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Asa Plastik di Kota Batam.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Asa Plastik di Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Asa Plastik di Kota Batam.
4. Untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Toko Asa Plastik di Kota Batam.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang didapatkan dari hasil pembagian kuesioner sebagai metode survei dan pemilihan sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu, seperti karakteristik khusus yang dimiliki populasi. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli di Toko Asa Plastik Batam dengan jumlah sampel yang dihitung menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yaitu sebanyak 75 sampel/responden.

Pengujian pada poin-poin kuesioner diolah menggunakan aplikasi SPSS yang bertujuan untuk menguji apakah pernyataan yang telah dibuat adalah benar. Pengujian yang dilakukan adalah : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji T, dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu usia, jenis kelamin, dan pendapatan dengan hasil uji sebagai berikut :

Pengujian Instrumen

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Harga

Poin Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0.558	0.2303	VALID
X1.2	0.638		
X1.3	0.789		
X1.4	0.785		
X1.5	0.738		
X2.1	0.755		
X2.2	0.761		
X3.1	0.437		
X3.2	0.725		
X3.3	0.486		
X3.4	0.632		
X3.5	0.560		
Y1	0.692		
Y2	0.661		
Y3	0.575		

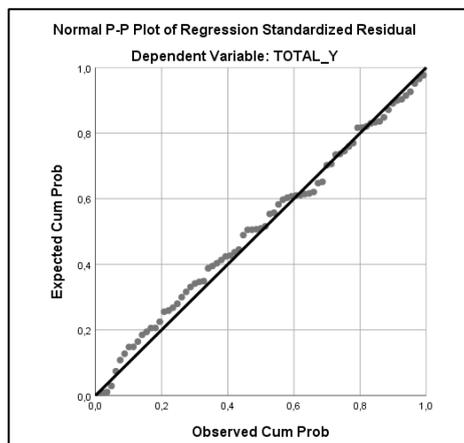
Dari hasil uji validitas diatas, diperoleh hasil uji nilai korelasi seluruh poin pernyataan dari variabel ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan lebih besar dari nilai R_{tabel} 0,2303. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua poin pernyataan adalah valid dan telah sesuai dengan semua variabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Ketersediaan Stok	0.713	0.2303	RELIABEL
Kecepatan Pelayanan	0.260		
Harga	0.477		
Kepuasan Pelanggan	0.258		

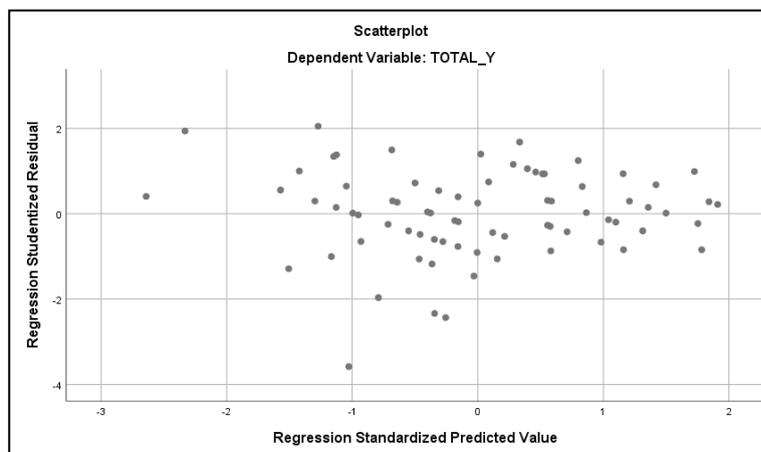
Dari hasil uji reliabilitas diatas, nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel penelitian lebih besar dari r_{tabel} 0,2303, yang menandakan bahwa seluruh poin yang diteliti adalah reliabel.

Pengujian Asumsi Klasik



Gambar 1. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual diatas menunjukkan bahwa data menyebar dan berada di dekat garis diagonal, maka data yang diteliti pada penelitian ini berdistribusi secara normal.



Gambar 2. Scatterplot

Berdasarkan gambar diatas, terlihat hasil pengujian heterokedastisitas dengan titik-titik yang menyebar dan tidak ada pola, maka disimpulkan bahwa variabel pada penelitian yang diuji tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
Ketersediaan Stok	0.753	1.329	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari tabel diatas, dilihat bahwa hasil uji yang didapatkan : Ketersediaan Stok (X1) dengan nilai Tolerance 0.753 & VIF 1.329, Kecepatan Pelayanan (X2) dengan nilai Tolerance 0.931 & VIF 1.074, dan Harga (X3) dengan nilai Tolerance 0.771 & VIF 1.297. Berdasarkan teori yang sudah ada, jika hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada ditemukan multikolinearitas antara variabel penelitian pada penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Regresi Berganda

Variabel Penelitian	Unstandarized Coefficient		Standarized Coefficient
	B	Std. Error	
Constant	0.734	1.449	
Ketersediaan Stok	0.245	0.066	0.371
Kecepatan Pelayanan	-0.046	0.093	-0.045
Harga	0.297	0.068	0.429

Dari tabel regresi berganda diatas, dapat dihitung rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.734 + 0,245X1 + (-0,046)X2 + 0,297X3 + e$$

Persamaan diatas dapat disimpulkan seperti berikut :

1. Nilai constant menunjukkan pengaruh positif variabel independen (Ketersediaan Stok, Kecepatan Pelayanan, dan Harga) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan), yang artinya jika nilai variabel independen (X) meningkat, maka nilai variabel dependen (Y) juga akan meningkat.
2. Hasil regresi berganda X1 Ketersediaan Stok adalah 0.245 yang merupakan besarnya kontribusi Ketersediaan Stok yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan memiliki arah korelasi positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Hasil regresi berganda X2 Kecepatan Pelayanan adalah -0,046 yang merupakan besarnya kontribusi Kecepatan Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan memiliki arah korelasi negatif terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Hasil regresi berganda X3 Harga adalah 0.297 yang merupakan besarnya kontribusi Harga yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan memiliki arah korelasi positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0.684	0.468	0.445	1.745

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa R adalah 0.684 dengan nilai R Square (R²) 0.468. Hasil tersebut menunjukkan variabel Ketersediaan Stok (X1), Kecepatan Pelayanan (X2), dan Harga (X3) secara simultan berpengaruh sebesar 46.80% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan sisanya 53.20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

Tabel 6. Uji T

Variabel Penelitian	T Hitung	Sig.	T Tabel	Keterangan
Ketersediaan Stok	3.722	0.000	1.99394	Berpengaruh Parsial
Kecepatan Pelayanan	-0.497	0.621		Tidak Berpengaruh Parsial
Harga	4.347	0.000		Berpengaruh Parsial

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan beberapa hal seperti berikut :

1. Tabel uji t diatas menunjukkan bahwa nilai thitung 3.722 > ttabel 1.99394 dan nilai signifikan < 0.050. Hal ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial antara Ketersediaan Stok (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan hipotesis pertama diterima.
2. Tabel uji t diatas menunjukkan bahwa nilai thitung -0.497 < ttabel 1.99394 dan nilai signifikan > 0.050. Hal ini menyimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh secara parsial antara Kecepatan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan hipotesis kedua ditolak.
3. Tabel uji t diatas menunjukkan bahwa nilai thitung 4.347 > ttabel 1.99394 dan nilai signifikan < 0.050. Hal ini menyimpulkan adanya pengaruh secara parsial antara Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan hipotesis ketiga diterima.

Tabel 7. Uji F

Variabel	F	Sig.	F _{Tabel}	Keterangan
Ketersediaan Stok	20.812	0.000 ^b	2.730	Berpengaruh Signifikan Bersamaan
Promosi				
Harga				

Berdasarkan tabel uji F diatas, nilai signifikan yang didapatkan < 0.05 dan dapat disimpulkan bahwa variabel Ketersediaan Stok (X1), Kecepatan Pelayanan (X2), dan Harga (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Selain itu, nilai $F_{hitung} = 20.812 > F_{tabel} 2.730$ yang berarti jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima.

PEMBAHASAN

Berikut adalah pembahasan dari keseluruhan hasil uji yang telah dilakukan :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel X1 Ketersediaan Stok terhadap Y Kepuasan Pelanggan, nilai $t_{hitung} 3.722 > t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan < 0.050 , hal ini menyimpulkan adanya pengaruh parsial antara Ketersediaan Stok terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti hipotesis pertama diterima. Hasil uji ini mendukung penelitian dengan variabel yang sama dari penelitian milik Mangaleda, dkk (2021) berjudul Pengaruh Ketersediaan Stok Beras (Premium) Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Program Sembako di Perum Bulog Sub Divre Cabang Tahuna yang mendapatkan hasil $t_{hitung} 3.067002 > t_{tabel} 1.69913$ yang berarti bahwa Ketersediaan Stok berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel X2 Kecepatan Pelayanan terhadap Y Kepuasan Pelanggan, nilai $t_{hitung} -0.497 < t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan > 0.050 , hal ini menyimpulkan tidak adanya pengaruh parsial antara Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti hipotesis kedua ditolak. Kecepatan pelayanan dapat menjadi faktor yang penting, tetapi tidak selalu menjamin kepuasan pelanggan secara otomatis dikarenakan banyak orang, kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh kualitas keseluruhan pelayanan, termasuk pelayanan tersebut yang memenuhi kebutuhan pelanggan, responsif, dan lainnya. Jikalau kecepatan tidak diimbangi dengan faktor lain, pelanggan mungkin tetap tidak puas walau prosesnya cepat.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel X3 Harga terhadap Y Kepuasan Pelanggan, nilai $t_{hitung} 4.347 > t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan < 0.050 . Hal ini menyimpulkan adanya pengaruh secara parsial antara Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan hipotesis ketiga diterima. Hal ini berimbang dengan penelitian Shokilah (2024) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Di Toko Bahan Kue Dan Plastik Azhara Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar) dengan hasil signifikansi $0.000 < 0.050$ yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji F yang telah didapatkan, nilai signifikannya adalah < 0.050 dengan $F_{hitung} 20.812 > 2.730$ yang dapat disimpulkan bahwa X1 Ketersediaan Stok, X2 Kecepatan Pelayanan, dan X3 Harga berpengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap Y Kepuasan Pelanggan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) 46.8% menunjukkan besar pengaruh antara tiga variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Ketika stok barang tersedia, pelayanan cepat, dan harga kompetitif, pelanggan cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk kembali berbelanja, sehingga meningkatkan loyalitas dan reputasi bisnis.

Ketiga faktor ini saling terkait dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Dari kesimpulan dan hasil ini, disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian pada penelitian ini, kesimpulan pertama yang didapatkan adalah nilai thitung $3.722 > t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan < 0.050 , hal ini menyimpulkan adanya pengaruh parsial antara Ketersediaan Stok terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti hipotesis pertama diterima.
2. Dari hasil pengujian pada penelitian ini, kesimpulan kedua yang didapatkan adalah nilai thitung $-0.497 < t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan > 0.050 , hal ini menyimpulkan tidak adanya pengaruh parsial antara Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti hipotesis kedua ditolak.
3. Dari hasil pengujian pada penelitian ini, kesimpulan ketiga yang didapatkan adalah nilai thitung $4.347 > t_{tabel} 1.99394$ dan nilai signifikan < 0.050 . Hal ini menyimpulkan adanya pengaruh secara parsial antara Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan hipotesis ketiga diterima.
4. Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikannya adalah < 0.050 dengan Fhitung $20.812 > 2.730$ yang dapat disimpulkan bahwa X1 Ketersediaan Stok, X2 Kecepatan Pelayanan, dan X3 Harga berpengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap Y Kepuasan Pelanggan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R²) 46.8% menunjukkan besar pengaruh antara tiga variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Dari kesimpulan dan hasil ini, disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan stok dan harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari toko diharapkan untuk mempertahankan ketersediaan stok dan terus memantau harga pasar agar pelanggan kembali lagi untuk membeli di toko.
2. Disarankan kepada Toko Asa Plastik untuk meningkatkan juga kecepatan pelayanan di toko agar pelanggan semakin puas karena layanan yang cepat menunjukkan bahwa toko menghargai waktu pelanggan dan dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan tepat waktu.
3. Disarankan kepada peneliti lain untuk meneliti lebih lanjut variabel-variabel lainnya karena masih ada variabel lain sebesar 53.20% yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain ketersediaan stok, kecepatan pelayanan, dan harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dr. Gatot Nazir. 2018. Manajemen Operasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandung. *Journal Of Management*, 4(4).
- Mangaleda, Y. W., Sentinuwo, A. I., & Lanis, A. I. (2021). Pengaruh Ketersediaan Stok Beras (Premium) Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Program Sembako Di Perum

- Bulog Sub Divre Cabang Tahuna. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, Vol. 4 No. 2.
- Philip Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, 1st Ed. Jakarta: Pt. Salemba Empat.
- Shokilah, R. M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Di Toko Bahan Kue Dan Plastik Azhara Kecamatan Pongkok Kabupaten Blitar)*. Universitas Islam Balitar. Blitar.
- Suhartanto, Dwi. Tjejep Djatnika. Ruhadi Dan Triyuni. (2017). *Ritel Pengelolaan Dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 2(1), 106-128.