

# **PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA COUNTER MU CELL KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN**

**Dwi Rustiani**

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP

Universitas Muhammadiyah Purworejo

rustiawiji@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel lokasi dan kualitas layanan baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap pembelian ulang pada Counter MU Cell Klirong Kabupaten Kebumen. (2) besarnya pengaruh lokasi dan kualitas layanan terhadap pembelian ulang pada Counter MU Cell Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen. Penentuan sampel menggunakan teknik Nonprobability sampling, dan dilakukan dengan *sampling kuota* yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan yaitu sebanyak 50 konsumen. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel lokasi berada pada kategori strategis (28 konsumen; 56%). Variabel kualitas layanan berada pada kategori baik (30 konsumen; 60%). Variabel pembelian ulang berada pada kategori tinggi (31 konsumen; 62%). Analisis kuantitatif menunjukkan (1) variabel lokasi diperoleh (koefisien  $r = 0,575$ ;  $r^2 = 0,3306$ ;  $t_{hitung} = 4,821$ ; sig.  $0,00 < 0,05$ ) pengaruhnya sebesar 33,06% terhadap pembelian ulang. (2) variabel kualitas pelayanan diperoleh (koefisien  $r = 0,474$ ;  $r^2 = 0,2246$ ;  $t_{hitung} = 3,693$ ; sig.  $0,01 < 0,05$ ) pengaruhnya sebesar 22,46% terhadap pembelian ulang. (3) hasil uji F, dapat diketahui ( $F_{hitung} = 175,535$ ; sig.  $0,000 < 0,05$  maka signifikan). (4) Hasil analisis koefisien determinasi ( $R = 0,939$ ;  $R^2 = 0,882$ ; sig.  $0,00 < 0,05$ ). Pengaruh variabel lokasi dan variabel kualitas layanan secara bersama-sama terhadap variabel pembelian ulang sebesar 88,20%, sedangkan 11,80% dipengaruhi oleh variabel. Persamaan koefisien regresi dengan demikian hipotesis dapat diterima.

**Kata kunci : lokasi, kualitas layanan, pembelian ulang**

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan perekonomian yang terjadi di Indonesia membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usahapada saat ini. Bisnis counter pulsa dan jual beli handphone telah menjadi sebuah bisnis yang menjanjikan. Dengan menggunakan ponsel, seseorang bisa berkomunikasi jarak jauh dengan biaya yang ditetapkan operator.

Counter adalah rangkaian sirkuit digital atau kadang-kadang berbentuk chip yang bisa dipakai untuk menghitung pulsa atau sinyal digital yang umumnya dihasilkan dari osilator. Penghitung ini bisa menghitung pulsa secara biner murni (binary counter) ataupun secara desimal-terkodekan-secara-biner (decimal counter).

[http://id.wikipedia.org/wiki/Pencacah\\_biner](http://id.wikipedia.org/wiki/Pencacah_biner)

Seseorang akan mencari counter yang terdekat untuk memenuhi kebutuhan komunikasinya maka dari itu counter haruslah memiliki lokasi yang tepat dan yang mudah dijangkau oleh konsumen. "Lokasi adalah tempat yang strategis dari toko eceran yang dapat mempengaruhi kemajuan dan kelancaran penjualan barang pada toko tersebut" (Alma, 2013:152).

Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2008:82) "Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran Counter MU Cell Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang/ tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas/pelayanan yang diberikan dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997) dalam Ratminto & Winarsih A. Septi(2009:2) "Pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan".

“Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan” (Tjiptono, 2008:85).

Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. Minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan konsumen ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk. Keputusan untuk mengadopsi produk timbul setelah konsumen mencoba produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka atau tidak suka terhadap produk.

“Pembelian adalah serangkaian keputusan yang diambil pembeli menyangkut jenis produk, merk, penjual, kuantitas, waktu pembelian dan cara pembayarannya” (Dharmaresta, B. Swastha & Irawan, 1983:121).

Masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara lokasi dan kualitas layanan baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap pembelian ulang di Counter MU Cell Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen. (2) seberapa besar pengaruh positif dan signifikan antara lokasi dan kualitas layanan terhadap pembelian ulang di Counter MU Cell Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun bersama-sama dari lokasi dan kualitas layanan terhadap pembelian ulang di Counter MU Cell Klirong Kabupaten Kebumen dan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lokasi dan kualitas layanan terhadap pembelian ulang.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu: Ratri Kristianingrum (2006) dengan judul “ Pengaruh Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pasien Pada RSUD KLAS D Purwodadi”.

## B. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *eks post facto*, yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terja didalam kemudian meruntut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini akan dilakukan di daerah lingkungan Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen pada Juni 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan atau Konsumen yang telah melakukan pembelian ulang pada Counter MU Cell khususnya di Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling kuota*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditetapkan peneliti adalah 50 konsumen. Uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis menggunakan rerata dan persentasi tanggapan responden. Sedangkan analisis menggunakan analisis regresi linear ganda. Uji hipotesis menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif, variabel lokasi berada pada kategori strategis yaitu sebanyak 28 (56%). Variabel kualitas layanan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 30 (60%). Sedangkan variabel pembelian ulang berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 31 (62%).

Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas layanan terhadap pembelian ulang maka dilakukan analisis regresi ganda. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.071	1.794		-1.712	.094
	X1	.582	.121	.546	4.821	.000
	X2	.437	.118	.418	3.693	.001

a. Dependent Variable: Y

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	844.113	2	422.056	175.535	.000 <sup>a</sup>
	Residual	113.007	47	2.404		
	Total	957.120	49			

a. Predictors: (Constant), VAR00002, VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00003

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.939 <sup>a</sup>	.882	.877	1.55061	.882	175.535	2	47	.000

a. Predictors: (Constant), VAR00002, VAR00001

Berdasarkan analisis kuantitatif dapat diperoleh koefisien variabel lokasi (koefisien  $r = 0,575$ ;  $r^2 = 0,3306$ ;  $t_{hitung} = 4,821$ ; sig.  $0,00 < 0,05$ ) pengaruhnya sebesar 33,06% terhadap pembelian ulang. (2) variabel kualitas pelayanan dapat

diperoleh (koefisien  $r = 0,474$ ;  $r^2 = 0,2246$ ;  $t_{hitung} = 3,693$ ; sig.  $0,01 < 0,05$ ) pengaruhnya sebesar 22,46% terhadap pembelian ulang. (3) hasil uji F, dapat diketahui ( $F_{hitung} = 175,535$ ; sig =  $0,000 < 0,05$  maka signifikan). (4) Hasil analisis koefisien determinasi ( $R = 0,939$ ;  $R^2 = 0,882$ ; sig.  $0,00 < 0,05$ ). Pengaruh variabel lokasi dan variabel kualitas layanan secara bersama-sama terhadap variabel pembelian ulang sebesar 88,20%, sedangkan 11,80% dipengaruhi oleh variabel.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah “lokasi, kualitas layanan baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang”, semua hipotesis yang diajukan diterima.

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: (1) kualitas pelayanan yang baik perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan sehingga dapat menumbuhkan minat pembelian ulang pada konsumen. (2) lokasi yang strategis mampu meningkatkan minat konsumen untuk melakukan pembelian. (3) sarana dan prasarana seperti tempat parkir yang luas dan aman dapat memberikan rasa nyaman dan aman pada konsumen sehingga dapat menimbulkan minat beli. (4) perlu adanya komunikasi yang baik antara konsumen dengan pihak pelayanan sehingga konsumen merasa puas dan dapat menjadi pelanggan tetap.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2013. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfa Beta.
- Dharmaresta, B. Swastha & Irawan. 1983. *ManajemePemasaran Modern*. Yogyakarta : CV. Bina Usaha.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- Ratminto & Winarsih A. Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Tjiptono, Fandy, 2008. *Service Managemet, Mewujudkan Layana Prima*.  
Yogyakarta; CV. AndiOffset.