

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI OPTIK RIMA PURWOREJO**

**Anna Rima Setyowati**  
Pendidikan Ekonomi  
anna.rima94@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama terhadap loyalitas konsumen Optik Rima Purworejo. Pengambilan sampel dengan *Sampling Insidental*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif menunjukkan variabel kualitas pelayanan tergolong baik (58%), variabel kepuasan konsumen tergolong puas (58%), variabel loyalitas konsumen tergolong tinggi (58%). Analisis kuantitatif menunjukkan (1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen ( $r_{x1y} = 0,430$ ;  $r^2_{x1y} = 0,1849$ ;  $t_{hitung} = 4,688$ ; sig. < 0,05). (2) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen ( $r_{x2y} = 0,756$ ;  $r^2_{x2y} = 0,5715$ ;  $t_{hitung} = 11,360$ ; sig. < 0,05). (3) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen ( $R_{xy} = 0,930$ ,  $R^2 = 0,865$ ,  $F_{hitung} = 309,814$ ; sig = 0,000 < 0,05).

**Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen**

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, suatu perusahaan akan memenangkan suatu persaingan apabila dapat menciptakan nilai dan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang dan jasa yang berkualitas. Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Ketiga aspek ini telah menjadi bagian dari organisasi, baik organisasi laba maupun nirlaba. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Loyalitas bisa terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan merasakan fasilitas yang baik dan memadahi serta kepuasan yang diterima melalui tingkat pelayanan yang diterima. Untuk

menumbuhkan loyalitas penyedia jasa harus terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan fasilitas yang baik juga memadahi dan kualitas pelayanan yang optimal. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas jasa/pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen/pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan di masa yang akan datang. menurut Tjiptono (2005:54) dalam Riyadi (2005:2) yaitu “kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”. Dengan demikian pelanggan yang merasa sangat puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan memiliki loyalitas terhadap suatu barang atau jasa tersebut

Persaingan bisnis juga merambah di bidang layanan jasa Optik. Seperti diketahui bahwa kebutuhan kacamata di era sekarang diperlukan untuk menunjang kesehatan mata, mulai dari instansi sekolah di semua jenjang, perkantoran, pemerintah, berbagai macam organisasi dan banyak lagi lainnya. Optik Rima menyediakan frame model terbaru dengan harga terjangkau dan lensa dengan berbagai kualitas yang sesuai kebutuhan yang diinginkan konsumen, tetapi Optik Rima belum dapat melayani konsumen dengan menggunakan BPJS bagi para pegawai yang mempunyai asuransi kesehatan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen serta pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen di Optik Rima Purworejo”.

Permasalahan dari penelitian ini adalah : (1) Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di

Optik Rima Purworejo? (2) Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Optik Rima Purworejo? (3) Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen di Optik Rima Purworejo?

Berdasarkan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap Loyalitas Konsumen di Optik Rima Purworejo.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan Dewi Ariwi, yang berjudul “Pengaruh kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Layanan Dokumen Pandekluwih Purworejo” menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar ( $r_{x2y} = 0,635$ ;  $t_{hitung} = 5,637$  ; sig.<0,05), sedangkan variabel kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar ( $r_{x2y} = 0,432$ ;  $t_{hitung} = 3,287$ ; sig, ,002 < 0,05), sedangkan variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan yang secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen sebesar ( $R_{xy} = 0,946$ ,  $F_{hitung} = 199,728$  ; sig = 0,000 <0,05 maka signifikan).

## B. METODE PENELITIAN

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Penelitian dilakukan di Optik Rima Purworejo, sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Optik Rima Purworejo. Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket. Instrumen penelitian menggunakan uji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan Optik Rima Purworejo tergolong baik dengan persentase tertinggi 58%, variabel kepuasan konsumen di Optik Rima Purworejo tergolong puas dengan persentase terbesar yaitu 58%, variabel loyalitas konsumen di Optik Rima Purworejo tergolong tinggi dengan persentase 58%.

Berdasarkan analisis kuantitatif, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

- a. Pengaruh kualitas pelayanan Optik Rima terhadap loyalitas konsumen diperoleh koefisien ( $r$ ) sebesar 0,430 dan hasil (uji  $t$ ) diperoleh  $t_{hitung} = 4,688$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,1849 dan pengaruhnya sebesar 18,49% terhadap loyalitas konsumen. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan akan semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen di Optik Rima Purworejo.
- b. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Optik Rima Purworejo, diperoleh koefisien ( $r$ ) sebesar 0,756 dan hasil (uji  $t$ ) diperoleh  $t_{hitung} = 11,360$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,5715 dan pengaruhnya sebesar 57,15% terhadap loyalitas konsumen. Jadi, semakin baik kepuasan konsumen akan semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen di Optik Rima Purworejo.

Hasil analisis koefisien korelasi ganda ( $R$ ) sebesar 0,930 sehingga diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,865. Maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen yang tinggi karena dipengaruhi sebesar 86,50% oleh kualitas pelayanan yang baik dan konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Optik Rima Purworejo dalam pelayanannya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Hasil Ringkas Koefisien Korelasi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.405	.593		2.371	.020			
X1	.287	.061	.284	4.688	.000	.827	.430	.175
X2	.605	.053	.689	11.360	.000	.913	.756	.424

a. Dependent Variable: Y

**Hasil Ringkas Koefisien Regresi dan Determinasi**

**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	.930 <sup>a</sup>	.865	.862	.859	.865	309.814	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**D. SIMPULAN DAN SARAN**

Ada pengaruh yang positif dan signifikan baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Optik Rima Purworejo. Saran yang dapat diberikan untuk Optik Rima Purworejo : Meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen agar mempunyai banyak pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dewi Ariwi, 2014. *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada layanan dokumen Pandekluwih Purworejo*.  
Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Kotler, philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 1. Jakarta : PT Indeks
- Kotler, philip & Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1  
Jakarta : Erlangga
- Subagyo, Ahmad, 2010. *Marketing In Business*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung  
Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta : CV Andi
- Widoyoko, S. Eko Putro, 2013. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.  
Yogyakarta : Pustaka Belajar
- [Yuliarmi Ni Nyoman & Putu Riyasa, 2007. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Diunduh dari https://www.researchgate.net/profile/Ni\\_Nyoman/publication/265262053\\_ANALISIS\\_FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman/publication/265262053_ANALISIS_FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf) Pada tanggal 18 April 2016