

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO DEPO MK KECAMATAN KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN

Setiowati

Program Studi Pendidikan Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Purworejo.

estewepetshop@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan sampling insidental. Penentuan jumlah sampel menggunakan teori dari Roscoe tentang ukuran sampel untuk penelitian, diperoleh sampel 50 pelanggan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tergolong baik dengan persentase tertinggi yaitu 56%, kepuasan pelanggan tergolong puas dengan persentase terbesar yaitu 58%, loyalitas pelanggan tergolong tinggi dengan persentase terbesar yaitu 72%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingannya, perusahaan harus mempunyai strategi dan ketegasan langkah yang harus dilaksanakan sesuai dengan sifat dan bentuk pasar yang dihadapinya. Strategi pasar itu salah satunya ialah: tempat yang nyaman serta ditunjang pelayanan yang memuaskan akan mempengaruhi terciptanya loyalitas pelanggan. Kualitas pelanggan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan pelanggan atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi terus tumbuh.

“Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan” (Kotler dan Keller, 2009:177). Setiap perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan usahanya secara maksimal dengan memahami perilaku konsumen, serta lingkungan pemasarnya sehingga dapat memberikan kepuasan konsumen dan akan terciptanya loyalitas pelanggan.

Permasalahan penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada toko DEPO MK.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara individu maupun secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada usaha Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Annisaa Ayu Ningtias dan Anindhyta Budiarti pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya”. Berdasarkan hasil pengujian parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan nilai signifikan 0,007. dibanding $\alpha = 0,05$, maka nilai signifikan $0,007 < 0,05$, berada H1 diterima. Artinya ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian parsial pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan nilai signifikan 0,039. dibanding $\alpha = 0,05$, nilai signifikan $0,039 < 0,05$, daerah H1 diterima. Artinya ada pengaruh positif signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

B. METODE PENELITIAN

Dilihat dari segi pendekatan yang digunakan, maka penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini dilakukan di Toko DEPO MK. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan pelanggan Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Sampling Insidental* yaitu jumlah sampel 50 orang (Sugiyono, 2010:67). Instrumen pengumpulan data menggunakan instrumen non tes yaitu yang berupa angket dengan skala *Likert* yang masing-masing sudah di uji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif korelasi berganda.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dimana berada pada kategori baik yaitu 56%, kategori sangat baik 28%, kategori tidak baik 16% dan kategori sangat tidak baik 0%. Variabel kepuasan pelanggan pada Toko DEPO MK di Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dimana berada pada kategori puas yaitu 58%, kategori sangat puas yaitu 26%, kategori puas 16% dan kategori sangat tidak puas 0%. Variabel loyalitas pelanggan pada Toko DEPO MK dimana berada pada kategori tinggi yaitu 72%, kategori sangat tinggi yaitu 28%, kategori rendah 2% dan kategori sangat rendah 0%.

Hasil analisis kuantitatif, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara individual maupun secara bersama-sama. Uji korelasi parsial dalam penelitian ini menggunakan komputer SPSS 16.0 For Windows dan hasilnya bisa dilihat sebagai berikut:

Tabel 13.
Hasil Ringkas Koefisien Korelasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	4.799	1.118		4.292	.000			
Kualitas Pelayanan	.288	.134	.338	2.159	.036	.780	.300	.178
Kepuasan Pelanggan	.441	.133	.518	3.308	.002	.806	.435	.272

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel 13 diperoleh hasil koefisien (r_{xy}) sebesar 0,300 dan diperoleh $t_{hitung} = 2,159$ dengan signifikan $0,036 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,09 dan pengaruhnya sebesar 9% terhadap loyalitas pelanggan. (lihat tabel 16). Berarti hipotesis pertama diterima, yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan pada Toko Depo Mk Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Dan koefisien (r_{xy}) sebesar 0,435, dan hasil (uji t) diperoleh $t_{hitung} = 3,308$ dengan signifikan $0,002 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,159 dan pengaruhnya sebesar 15,90% terhadap loyalitas pelanggan. (lihat tabel 16). Berarti hipotesis kedua diterima, yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Depo MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

Uji korelasi simultan dalam penelitian ini menggunakan komputer SPSS 16.0 For Windows dan hasilnya bisa dilihat sebagai berikut:

Tabel 15.
Hasil Ringkas Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	155.050	2	77.525	50.376	.000 ^a
Residual	72.330	47	1.539		
Total	227.380	49			

a. Predictors: (Constant), KepuasanPelanggan, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Berdasarkan F test dan dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 50,376 dengan $sig = 0,000$ karena $sig = 0,000 \leq 0,05$ signifikan. Berarti hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan Toko Depo Mk di Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dapat diterima. Dan dapat diketahui koefisien korelasi ganda sebesar 0,826 sehingga diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,682. Pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 68,20%, sedangkan 31,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan Toko DEPO MK Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dimana berada pada kategori baik yaitu 56%. Variabel kepuasan pelanggan pada Toko DEPO MK di Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dimana berada pada kategori puas yaitu 58%. Variabel loyalitas pelanggan pada Toko DEPO MK dimana berada pada kategori tinggi yaitu 72%. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 9%, $r = 0,300$; $r^2 = 0,09$. (2) variabel kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 15,90%, $r = 0,435$; $r^2 = 0,159$ (3) Hasil uji F, dapat diketahui ($F_{hitung} = 50,376$; $sig < 0,05$ maka signifikan). (4) Hasil analisis koefisien regresi ($R = 0,826$; $R^2 = 0,682$; $sig < 0,05$). Pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 68,20%, sedangkan 31,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan, agar kualitas barang yang disediakan bagus dan baik. Kepuasan Pelanggan perlu dijaga, dengan membuat rasa nyaman dengan pelayanan yang memuaskan misal dengan memberikan fasilitas ruangan yang nyaman, pelayanan yang cepat dan tepat, ramah, dan sebagainya. Loyalitas pelanggan yang tinggi perlu dipertahankan agar Pelanggan selalu percaya terhadap Toko DEPO MK, misalnya dengan meningkatkan fasilitas Toko DEPO MK, meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu Ningtias, Annisaa dan Anindhyta Budiarti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 1, Januari 2017, <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/download/2989/2537> diakses tanggal 10 April 2018.

Kotler Philip dan Keller, Kevin lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: PT Indeks. Dwi Siti T, Lina Aryani.

Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

