



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA SOFI JAHIT DAN BORDIR KWALA BEKALA MEDAN

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SOFI SEWING AND EMBROIDERY BUSINESS KWALA BEKALA MEDAN

Prisdina Meilani Br Ginting, Conie Nopinda Br Sitepu, Vina Maria ompusunggu
Universitas Quality, Jalan Ring Road-Ngumban Surbakti 18 Medan. Kode Pos 12345
Email: prisdinameilani@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jasa penjahitan memiliki karakteristik unik karena melibatkan proses interaksi langsung antara penjahit dan pelanggan. Pelanggan sering kali memiliki preferensi dan kebutuhan khusus yang berbeda-beda dalam hal model, ukuran dan detail pakaian yang diinginkan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 162 orang responden dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan data diuji dengan menggunakan program SPSS 25. Dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi sederhana yaitu pengaruh antara kedua variabel yang dapat. Hal ini diuji dengan menggunakan uji t, yang dimana bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena dari hasil uji t diketahui bahwa nilai $t_{hitung} (8,912) > t_{tabel} (1,654)$ nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti dapat diterima atau berpengaruh.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Service quality is one of the main factors that influences customer satisfaction. Tailoring services have unique characteristics because they involve a direct interaction process between the tailor and the customer. Customers often have different preferences and specific needs in terms of desired clothing styles, sizes and details. The number of samples taken was 162 respondents using the Slovin formula. Data collection was carried out through distributing questionnaires and the data was tested using the SPSS 25 program. It can be seen that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of simple regression analysis are the influence between the two variables that can be



obtained. This is tested using the t test, where partially service quality has a significant effect on customer satisfaction because from the results of the t test it is known that the value of tcount (8.912) > ttable (1.654) is a significant value of $0.000 < 0.05$ which means it is acceptable or influential.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kebaya telah mengalami transformasi dari pakaian tradisional menjadi busana yang relevan dalam berbagai kesempatan, mulai dari acara resmi hingga pesta pernikahan dan acara adat. Kebaya sebagai pakaian khas Indonesia, tidak hanya menjadi simbol budaya, tetapi juga salah satu pilihan utama dalam dunia fashion modern yang memadukan tradisi dengan sentuhan kontemporer. Kebaya semakin populer sebagai salah satu pakaian tradisional yang dikenakan dalam berbagai acara formal dan semi formal, seperti pernikahan, wisuda, acara adat, hingga perayaan hari nasional. Kebaya yang awalnya hanya dikenakan pada acara-acara adat tertentu kini mengalami perkembangan dari segi desain, bahan, dan gaya, sehingga menarik banyak penjahit menghadapi tantangan dan peluang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam.

Sebagai penjahit kebaya, penting untuk memahami nilai budaya serta detail keindahan yang melekat pada kebaya tersebut. Kebaya bukan sekedar pakaian, tetapi juga menyimpan nilai estetika dan simbolik yang tinggi, menjahit khusus seperti bordir, panyet dan renda yang umumnya menghiasi kebaya. Selain itu, penjahit kebaya juga perlu memahami bentuk tubuh dan selera pelanggan, sehingga dapat menghasilkan kebaya yang tidak hanya indah, tetapi juga nyaman dan sesuai dengan kepribadian pemakainya.

Peningkatan minat pelanggan terhadap kebaya mendorong munculnya banyak penjahit dan rumah jahit yang mengkhususkan diri dalam pembuatan kebaya dengan desain yang beragam, baik dari segi model, bahan, maupun teknik jahit. Para pelanggan, terutama kaum perempuan, cenderung memilih menjahit kebaya khusus yang sesuai dengan selera dan ukuran pelanggan dibandingkan membeli kebaya jadi. Hal ini menunjukkan bahwa personalisasi dan



nilai estetika dalam kebaya sangat diperhatikan oleh pelanggan, sehingga menjahit kebaya menjadi pilihan yang menarik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jasa penjahitan memiliki karakteristik unik karena melibatkan proses interaksi langsung antara penjahit dan pelanggan. Pelanggan sering kali memiliki preferensi dan kebutuhan khusus yang berbeda-beda dalam hal model, ukuran dan detail pakaian yang diinginkan. Oleh karena itu, kemampuan penjahit untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil akhir. Penjahit tidak hanya harus unggul dalam keterampilan teknis, tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan profesional. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kualitas bahan yang digunakan, hasil akhir yang sesuai dengan harapan, serta komunikasi yang efektif menjadi kriteria penting dalam menilai kualitas layanan penjahit.

Menjadi suatu keharusan bagi setiap pelaku usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, guna menjaga keberlangsungan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang terjalin dengan baik tidak hanya menciptakan hubungan yang harmonis antara pemilik usaha dan pelanggan, tetapi juga mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, yang pada akhirnya membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, pengalaman positif ini dapat menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang tentunya menguntungkan bagi pemilik usaha. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta memastikan ketepatan waktu dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.

METODE PENELITIAN

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan penjahit Sofi Jahit dan Bordir di Kwala Bekala, Medan. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 162 responden. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan rumus slovin.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat ditabel berikut ini :

Tabel. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Wirausaha	40	24,7%
2.	Pegawai negeri	6	3,7%
3.	Pelajar/mahasiswa	12	7,4%
4.	Wiraswasta	19	11,7%
5.	Lainnya	85	52,5%
Total		162	100%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat ditabel ini:

Tabel. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	159	98,1%
2.	Laki-laki	3	1,9%
Total		162	100%

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat ditabel berikut ini.

Tabel. Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	20-30	15	9,3%
2.	31-40	110	68,3%
3.	40-50	37	22,4%
4.	>50	-	-
Total		162	100%

(Sumber : data olahan penulis,2025)

Dapat di lihat bahwa penelitian sebagian besar responden adalah bidang wirausaha sejumlah 40 pelanggan, bidang pegawai negeri sejumlah 6 pelanggan, pelajar/mahasiswa



sejumlah 12 pelanggan, bidang wiraswasta sejumlah 19 pelanggan dan bidang lainnya sejumlah 85 pelanggan. Artinya pelanggan terbanyak didominasi oleh pekerjaan bidang lainnya seperti pedagang, ibu rumah tangga. Dapat di lihat bahwa penelitian sebagian besar responden adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 159 pelanggan dan lainnya jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 3 pelanggan. Artinya pelanggan terbanyak didominasi oleh jenis kelamin perempuan. Dapat dilihat bahwa penelitian sebagian besar responden adalah umur dari 20 -30 sejumlah 15 pelanggan, umur 31-40 sebanyak 110 pelanggan, umur 40-50 sejumlah 37 pelanggan dan tidak memiliki responden di umur >50. Artinya pelanggan terbanyak didominasi di umur 31-40.

Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan	R hitung	R tabel	Keterangan
P.1	0,493	0,129	Valid
P.2	0,534	0,129	Valid
P3	0,580	0,129	Valid
P4	0,665	0,129	Valid
P5	0,579	0,129	Valid
P6	0,644	0,129	Valid
P7	0,581	0,129	Valid
P8	0,554	0,129	Valid
P9	0,572	0,129	Valid
P10	0,553	0,129	Valid
Kepuasan Pelanggan	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,403	0,129	Valid
P2	0,338	0,129	Valid
P3	0,482	0,129	Valid
P4	0,387	0,129	Valid
P5	0,342	0,129	Valid
P6	0,690	0,129	Valid
P7	0,440	0,129	Valid
P8	0,549	0,129	Valid
P9	0,535	0,129	Valid
P10	0,457	0,129	Valid
P11	0,282	0,129	Valid
P12	0,636	0,129	Valid
P13	0,454	0,129	Valid
P14	0,622	0,129	Valid

Sumber : olahan data SPSS 25.



Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan r hitung $>$ r tabel artinya dalam kuesioner yang telah disebarakan menyatakan bahwa semua item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian tambahan.

Hasil Uji Reliabilitas

<u>Variabel</u>	<u>Cronbach's Alpha</u>	<u>N of Items</u>	<u>keterangan</u>
<u>Kualitas Pelayanan</u>	0,775	10	valid
<u>Kepuasan Pelanggan</u>	0,737	14	valid

Sumber : olahan data SPSS 25.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki *cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0.6 maka dari itu hasil tersebut diharapkan dapat dipercaya dan digunakan sebagai informasi penelitian.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	20.459	4.079			5.016	.000
X	.953	.107	.576		8.912	.000

Berdasarkan hasil linear sederhana diatas maka didapat model regresi sederhana sebagai berikut:



$$Y = a + bx \\ = 20,459 + 0,953x$$

Keterangan

Y: kepuasan pelanggan

a: konstanta

b: koefisien

Berdasarkan hasil persamaan linier dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) sebesar 20,459 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan belum di pengaruhi variabel lainnya, yaitu variabel kualitas pelayanan (X). jika variabel independen tidak ada, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) tidak mengalami perubahan.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (x) sebesar 0,953, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (x) mempunyai pengaruh positif, terhadap kepuasan pelanggan (y) yang artinya setiap peningkatan satu satuan variabel kualitas pelayanan (x), maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (y) sebesar 0,953 (95,3%) satuan.

Hasil Uji T

Hasil uji parsial (uji t) kualitas pelayanan sebesar $8,912 > t$ tabel 1,654 , dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \text{Alpha } 0,05$. Maka dapat disimpulkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Berdasarkan ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sofi jahit dan Bordir Kwala Bekala. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sofi jahit dan Bordir dapat dilihat dari tabel *model summary* dengan koefisien (R square) adalah 0,332 yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh 33,2% terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan tersebut dibawah $>0,05$ yang berarti bahwa kualitas pelayann mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil uji



$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,912 > 1,654$ maka secara parsial kualitas pelayanan dipengaruhi positif oleh kepuasan pelanggan. Berkaitan dengan komunikasi sebagian besar responden menyatakan sangat setuju, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden tetap berharap agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan semakin baik.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan oleh penulis menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di penjahit Sofi Jahit dan Bordir yang berlokasi di Kwala Bekala. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nadia Mauli Tantila pada tahun 2024, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Emi Penjahit. " Dalam penelitian tersebut, diungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sementara Perceived Value tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Hasil analisis regresi sederhana yaitu pengaruh antara kedua variabel yang dapat dirumuskan $Y = 20,459 + 0,953X + e$ menjelaskan bahwa artinya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini diuji dengan menggunakan uji t, yang dimana bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} ($8,912$) $> t_{tabel}$ ($1,654$) nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti dapat diterima atau berpengaruh. Dari hasil uji R^2 menunjukkan bahwa R^2 sebesar $0,332$, nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar $33,2\%$, sedangkan sisa $66,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.

Arini. (2020). *Good goverance dalam perspektif*.



Azwar. (2020). *Good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.

Dr. Chandra T, SE.,MM,Chandra S, B.bus.Com,MIB, Hafni L,S,SE,MM. Service Quality, Consumer Satisfactoin, dan Consumer Loyalty. Jl. Sokajaya No.59, Purwokerto.CV IRDH.

Dr. Indrasari M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jl. Semolowaru No 84, Surabaya.Unitomo Press.

Dzikra,F.M. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review.

Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 1-11.

Hamirul (2020). *Good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.VC Pustaka Learning center.

Hudhori, I., & Lazuardi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1187-1196.

Jeany, Mauli Siagian (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen. Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*. 7(3).

Kristiana, M., & Mandala, K. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Doctoral dissertation, Udayana University)..

Maryati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

Mutiawati,C. (2019) Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Ray. Deepublish.

Safitri, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penjahit Anggi Sampit. *Profit: Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), 59-65.

Sinambela, J., Sitompul, R. S., & Siregar, H. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penjahit Juni Kebaya Dolok Sanggul. *ECOJURNAL-Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 2(2), 208-212.

Sugiarto,E. (2018). Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tantri,F dan Abdullah,T. (2019). Manajemen Pemasaran. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46-58.

Waluyo dan Croby Lethimen. (2020) *good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.

Prosiding Seminar Nasional

Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum (PSSH)

E-ISSN : 2830-361X, Volume 4, Maret 2025

Homepage : <https://jurnal.semnapssh.com/index.php/pssh>



Yulia, C., Desiderius, M. S., Febri, M., Nisa Zakiati, U., & Murni Marlina, S. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Optik Tahun 2020-2023.