



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SAYUR KITA MEDAN**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT OUR VEGETABLE STORE MEDAN**

**Bori Pranata Sembiring<sup>1</sup>, Lasma Melinda Siahaan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi MANAJEMEN, Fakultas Sosial dan Hukum

<sup>2</sup>Dosen Prodi MANAJEMEN, Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality Jl. Ngumban surbakti No.18 Medan, Kode pos 20132

Indonesia

[Borisebiring240@gmail.com](mailto:Borisebiring240@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui kualitas pelayanan di toko Sayur Kita Medan, (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditoko Sayur Kita Medan, (3) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko Sayur Kita Medan, (4) mengetahui perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan antara pelanggan tetap dan pelanggan baru ditoko Sayur Kita Medan. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif atau sering disebut sebagai penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini para pelanggan atau konsumen toko Sayur Kita Medan. Ukuran sampel penelitian yang diambil sebanyak 80 orang ditentukan dengan rumus *Slovin*, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik Non Probability Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan berbelanja ditoko dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,540. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 54% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Toko Sayur Kita Medan**



## ABSTRACT

*This research aims to: (1) determine the quality of service at the Sayur Kita shop in Medan, (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Sayur Kita shop in Medan, (3) to identify the factors that influence customer satisfaction at the Sayur Kita shop in Medan, (4) find out the differences in perceptions regarding service quality and satisfaction between regular customers and new customers at the Sayur Kita Medan shop. The type of research that will be used is descriptive research with a quantitative approach or often referred to as quantitative research. The population in this study were customers or consumers of the Sayur Kita Medan shop. The research sample size of 80 people was determined using the Slovin formula, then the sample was determined using the Non Probability Sampling technique with the Accidental Sampling approach, namely a technique for determining samples based on chance, that is, anyone who happens to be shopping in a shop can be used as a sample if deemed suitable. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is a simple regression analysis method with the SPSS 25 application. The research results based on (t test) show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The results of the Coefficient of Determination test obtained an R Square of 0.540. This shows that the dependent variable customer satisfaction is 54% influenced by the independent variable service quality, while 46% is influenced by other variables that have not been examined in this research.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Our Vegetable Shop Medan*

## PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat . persaingan yang semakin ketat membuat pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu



dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang. Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasanpelanggannya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu dapat mengakibatkan laba perusahaan menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, di mana alternative yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya. Beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian pelanggan merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.



Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Ketidakpuasan pelanggan atau masyarakat terjadi karena rendahnya tingkat pelayanan dari toko Sayur Kita untuk melayani pelanggan yang datang berbelanja di toko Sayur Kita, kemudian adanya sifat pelanggan yang terfokuskan tentang penampilan dari pihak karyawan dan ada beberapa latar belakang umum yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan pelanggan di toko sayur kita medan tersebut meliputi:

1. Kualitas produk yang buruk: Produk sayur yang dijual mungkin tidak segar, berkualitas rendah, atau sudah melewati masa simpan. Pelanggan tentu akan merasa tidak puas jika mereka membeli produk yang tidak memenuhi harapan kualitasnya.
2. Kurangnya Ketersediaan Stok: Toko sayur yang sering kehabisan stok atau tidak memiliki variasi sayuran yang cukup juga dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan ingin memiliki banyak pilihan ketika berbelanja.
3. Harga yang tidak bersaing: Harga sayuran yang terlalu tinggi dibandingkan dengan toko sayur lain di sekitar daerah tersebut bisa membuat pelanggan mencari alternatif lain. Harga yang tidak bersaing dapat menyebabkan ketidakpuasan.



4. Kebersihan dan keamanan toko: Toko sayur yang kotor, berantakan, atau tidak mematuhi standar keamanan makanan juga dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak puas.
5. Masalah manajemen dan organisasi: Masalah di dalam manajemen toko, seperti masalah persediaan, pengelolaan karyawan, atau perencanaan yang buruk, dapat menyebabkan masalah operasional yang mengganggu pelanggan dan menciptakan ketidakpuasan.
6. Tidak adanya informasi produk: Pelanggan mungkin tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang produk yang dijual, seperti asal-usul sayuran, metode pertanian, atau rekomendasi penyimpanan. Ini dapat menyebabkan ketidakpuasan karena kurangnya transparansi.

Masalah logistik: Jika ada kendala dalam rantai pasokan atau pengiriman produk, ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman produk atau pengelolaan stok yang buruk, yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Bervariasi: Masalah yang dihadapi oleh toko sayur Medan adalah adanya variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan mungkin merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain mungkin merasa kurang puas. Hal ini mengindikasikan perlunya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Persepsi Kualitas Pelayanan yang Berbeda: Pelanggan mungkin memiliki persepsi yang berbeda tentang kualitas pelayanan di toko sayur tersebut. Ini dapat berkaitan dengan aspek-aspek tertentu seperti keramahan karyawan, ketersediaan produk, atau efisiensi pelayanan. Memahami perspektif



pelanggan yang beragam ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. Tingkat Persaingan yang Meningkatkan: Bisnis sayur di Medan menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat. Dengan banyaknya toko sayur dan pedagang yang beroperasi, penting untuk memahami bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru..
4. Tingkat Pelanggan yang Kembali: Studi tentang kualitas pelayanan dapat membantu dalam memahami mengapa beberapa pelanggan mungkin tidak kembali ke toko sayur tersebut. Ini bisa berkaitan dengan pengalaman sebelumnya yang kurang memuaskan atau perasaan bahwa pelayanan tidak memadai.
5. Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, jelaslah kompleks permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini. Namun, penelitian ini tidak membahas semua permasalahan di atas, sehingga perlu adanya batasan masalah. Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko Sayur Kita Medan.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif Menurut Sugiyono (2013:13) penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan Kuantitatif yaitu pencairan data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.



---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk tempat penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sayur Kita Medan, penelitian ini dilakukan di Toko Sayur Kita Medan yang beralamatkan Jl.Jamin Ginting km 9.5 grand sumatera ruko no 7-8 kecamatan mangga kota Medan.

Setelah melaksanakan penelitian, selanjutnya peneliti melakukan Statistik deskriptif dengan hasil bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 12, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 19.56 dan std.deviation sebesar 3.150. Pad variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maximum sebesar 20, nilai mean sebesar 14.65, dan std.deviation sebesar 2.766.

Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dengan uji validitas Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dari hasil pengujian diketahui bahwa seluruh pernyataan tentang kualitas pelayanan dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat validitas, sehingga keseluruhan pertanyaan tentang keadilan dalam kualitas pelayanan dapat diikutkan dalam uji regresi. Selanjutnya Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Dari hasil pengujian diketahui bahwa seluruh pernyataan tentang kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat validitas, sehingga keseluruhan pertanyaan dapat diikutkan dalam uji regresi.

Selanjut peneliti melakukan uji Realibilitas, Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha, maka semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena nilai Alpha yang lebih besar dari 0,6, sehingga alat pengukuran telah memenuhi uji reliabilitas.

Selanjutnya peneliti melakukan uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) dengan hasil penelitian ini nilai koefesien determinasi (Adjusted R Square) adalah sebesar 0,540. Hal ini bahwa seleksi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 54%. Sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 54\% = 46\%$  dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.



Berdasarkan hasil uji menunjukkan nilai Fhitung sebesar 32.148 lebih besar > dari Ftabel 3.96 Maka dapat disimpulkan bahwa adanya kualitas pelayanan diri secara simultan terhadap minat berwirausaha.

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Nilai t-tabel dicari pada signifikansi 0.025 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $80-1-1 = 78$ . Hasil diperoleh untuk nilai t-tabel sebesar 1.991. Hipotesis berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 5.670. Ini menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel yaitu  $5.670 > 1.991$ . Jika dilihat dari tingkat signifikansi dalam tabel, variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sayur Kita Medan" dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sayur Kita Medan.



---

## DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung :Alfabeta. 2014

Apriansyah, Roky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2018.

Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017

Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish. 2019

Dianto, Indra Wahyu .“*Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta.*” Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.2013

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013

Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013

Rohman, Abdur. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam.*” Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017

Siyoto, Sandu., Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013

Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014  
Teresia. “ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta).*”