

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SWALAYAN SURYA DI SUKABUMI BANDAR LAMPUNG

Ariza Karina Putri¹, Putri Meilisa², Vick F.Sanjaya³

Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Raden Intan Lampung

arizakarina Putri@gmail.com putrimelysa02@gmail.com Vicky@radenintan.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Surya Supermarkets in Sukabumi, Bandar Lampung. Furthermore, the data collection technique used in this study was a sampling technique taken by a set number of 50 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire and hypothesis testing. In this study the researchers used the t test method and the Coefficient of Determination test with the help of the SmartPLS3 program. Based on the table of test results for the coefficient of determination test, the magnitude of R Square (R²) is 0.700. These results indicate that 70% indicates that the variable service quality and customer satisfaction, the customer loyalty variable is 70%. The results show that the variable Quality of Service with Customer Loyalty shows a path coefficient value of 0.247 with a t value of 2.804. This value is greater than t table (0.60). This result means that Service Quality has a positive and significant relationship to Customer Loyalty. And the results of the second test show that the relationship between customer satisfaction and customer loyalty variables shows a path coefficient value of 0.638 with a t value of 6.517. This value is greater than t table (0.60). This result means that Customer Satisfaction has a positive and significant influence on Customer Loyalty Performance.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Surya di Sukabumi Bandar Lampung. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel yang diambil ditetapkan sejumlah 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode uji t dan uji Koefisien Determinasi dengan bantuan program SmartPLS3. Berdasarkan tabel hasil pengujian uji koefisiensi determinasi diperoleh besarnya R Square (R²) Adalah 0,700. Hasil ini menunjukkan bahwa 70% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, terhadap variabel loyalitas pelanggan sebesar 70%. Hasil menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,247 dengan nilai t sebesar 2,804 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan hasil pengujian kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan dengan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,638 dengan nilai t sebesar 6,517 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya jaman dari waktu ke waktu, dunia bisnis mengalami perkembangan yang pesat. Semua ini berawal dari kebutuhan konsumen yang beraneka ragam. Sehingga mendorong perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara menawarkan produk atau jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen dan kemudian mendistribusikannya melalui pasar tradisional

dan pasar modern. Persaingan yang sangat ketat di dunia bisnis terjadi pada seluruh jenis industri produk maupun jasa. Pelaku bisnis harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan.

Perusahaan yang berhasil bertahan dalam usahanya adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung, menurut Kotler dan Keller (2012:145). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi terus tumbuh. Kualitas Pelayanan menurut Lovelock 2002:87 dalam (Christina, 2006 :245) merupakan perspektif pelanggan dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses. Ini berarti kualitas jasa (service quality) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi.

Kepuasan pelanggan merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen, jadi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sangatlah erat. Apabila tidak terjadi kepuasan konsumen terhadap perusahaan, maka tidak akan menimbulkan yang namanya loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu perusahaan harus memberikan hal-hal yang baik atau positif, agar konsumen yang berkunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pelanggan loyal merupakan suatu aset bagi setiap perusahaan karena tanpa adanya pelanggan yang loyal maka pertumbuhan usaha tidak akan berjalan dengan baik. Loyalitas pelanggan memiliki peran yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan sebuah kinerja kelangsungan hidup setiap perusahaan. Menurut Jill Griffin, loyalitas pelanggan merupakan suatu tindakan yang lebih mengacu pada wujud perilaku konsumen untuk melakukan pembelian secara terus menerus dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan terhadap perusahaan yang dipilihnya. Loyalitas pelanggan juga memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu memperoleh peningkatan penjualan, mengurangi biaya operasi, mendapatkan kepercayaan positif dari pelanggan dan menetapkan harga premium serta menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara pelanggan dengan perusahaan.

Loyalitas pelanggan juga dapat terbentuk dari kepuasan konsumen yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, Kotler dan Keller (2012:177). Sehingga perusahaan perlu menunjukkan nilai tambah untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen merasa puas dan diharapkan akan berkunjung lagi. Swalayan Surya merupakan sebuah perusahaan ritel modern dengan format supermarket dan departement store. Berbagai upaya telah dilakukan Swalayan Surya untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Namun pelanggan yang melakukan berbelanja setiap harinya berfluktuatif. Memiliki pelanggan yang loyal adalah salah satu tujuan akhir dari perusahaan. Loyalitas pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan, karena loyalitas pelanggan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan adalah

komitmen pelanggan terhadap merek, toko, atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.

Berdasarkan observasi diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Swalayan Surya Sukabumi cukup baik meskipun terdapat beberapa karyawan yang kurang baik seperti kurangnya senyum terhadap pelanggan dan kurang ramahnya pada saat pelanggan ingin bertanya mengenai produk yang dicari dan kemudian terjadi kesalahan dalam pengkasian.

2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Penggunaan metode ini digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk menguji pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang didapat dari pembagian kuesioner online.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada Swalayan Surya Di Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung. Konsumen yang telah melakukan pembelian akan diberikan kuesioner untuk di isi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis.

Kuesioner

Merupakan suatu penyelidikan terhadap suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan yang diajukan kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban anggapan atau respon). Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka. Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertutup untuk memudahkan peneliti menganalisis data. Survei dilakukan dengan membagikan Kuesioner kepada responden mahasiswa dengan rangkaian pertanyaan terkait dengan kualitas layanan. Kuesioner online dibagikan kepada Mahasiswa Universitas Islam Raden Intan Lampung dengan cara mengirim tautan kuesioner online yang telah dibuat sebelumnya dengan google forms.

Alat Analisis Data:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala yang ingin diukur. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk menguji layak atau tidaknya suatu variabel yang akan digunakan, maka dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu variabel dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka bila hasil uji nilai instrumen lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen yang diujikan dapat dinyatakan valid. Pada penelitian ini diperoleh r tabel diperoleh dari nilai signifikansi sebesar 0,05 dan $N = 50$, sehingga r_{tabel} adalah 0,60. Maka bila hasil uji nilai instrumen lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen yang diujikan dapat dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat terhadap gejala yang sama percaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya, apabila alat ukur yang digunakan stabil, dapat diandalkan, dan dapat digunakan dalam peramalan. Dalam

penelitian ini pengujian reliabilitas akan dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha pada program SPLS3. Rumus alpa digunakan untuk mencari reabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0. Dalam penelitian ini pengujian reabilitas menggunakan SPLS3. Untuk pengujian ini peneliti juga menggunakan batasan nilai sebesar 0,6. Jika nilai pada hasil reabilitas kurang dari 0,6 maka hasil tersebut dikatakan tidak reliabel.

Uji Hipotesis

Merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan tersebut dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut dengan hipotesis statistik. Menurut Sugiyono (2014:93) bahwa hipotesis adalah sebagai berikut: “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum dijawab yang empirik.”

Uji t (Signifikan Parsial)

Uji statistik t disebut juga uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Widarjono, Uji Koefisien Determinasi (R-Squared) adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Selain itu, uji koefisien determinasi juga bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang kita miliki.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Klpn 2	0,836	0,60	Valid
	Klpn 3	0,802	0,60	Valid
	Klpn 4	0,744	0,60	Valid
Kepuasan Pelanggan	Kp 1	0,824	0,60	Valid
	Kp 2	0,733	0,60	Valid
	Kp3	0,752	0,60	Valid
	Kp 4	0,873	0,60	Valid
Loyalitas Pelanggan	Lp 1	0,854	0,60	Valid
	Lp 2	0,796	0,60	Valid
	Lp 3	0,800	0,60	Valid

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas menunjukkan terdapat 3 variabel yang menjadi bahan penelitian dari ketiga variabel yang diteliti memiliki item pertanyaan rata-rata 4 item pertanyaan. Dari masing-masing

item pertanyaan pada setiap variabel baik independen maupun dependen ternyata memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel maka datanya yang didapat dilapangan dapat dinyatakan valid.

Uji realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui handalnya suatu kuesioner jika jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Dalam hal ini uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach’s Alpha, dengan kriteria bahwa tingkat alpha hitung lebih besar dari koefisien Alpha Cronbach’s sebesar 0,60 maka data yang diujikan memiliki tingkat reabilitas yang baik. Adapun hasil dari perhitungannya dapat dilihat pada hasil output SPLS di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbah’s Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Kualiats Pelayanan	0.716	0.6	Reliebel
Kepuasan Pelanggan	0.808	0.6	Reliebel
Loyalitas Pelanggan	0.752	0.6	Reliebel

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa padapengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pertanyaan pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai cronbah’s alpha lebih besar daripada 0,6 maka dapat dikatakan reliebel.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya variabel independen (Kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan) terhadap variabel dependen (Loyalitas pelanggan).

Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Pelanggan	0,700	0,687

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel diatas diperoleh besarnya $R Square$ (R^2) Adalah 0,700. Hasil ini menunjukkan bahwa 70% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2), terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 70%.

Uji t (Secara Parsial)

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 4.10 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

Tabel 4. Result For Inner Weights

	Orginal Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)
Kualiats Pelayanan	0,247	0,273	0,088	2,804
Kepuasan Pelanggan	0,638	0,615	0,098	6,517

Sumber : Data Olahan, 2022

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrap juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan)

Hasil menunjukkan pengujian bahwa hipotesis hubungan pertama variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,247 dengan nilai t sebesar 2,804 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama dimana Kualitas Pelayanan meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan)

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan dengan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,638 dengan nilai t sebesar 6,517 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Loyalitas Pelanggan yang berarti sesuai dengan hipotesis kedua dimana Kepuasan Pelanggan mampu meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif Ferdian Agung (2018) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Surya Sukabumi Bandar Lampung. Melalui proses pengolahan data dan serangkaian pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil menunjukkan pengujian bahwa hipotesis hubungan pertama variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,247 dengan nilai t sebesar 2,804 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan dengan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,638 dengan nilai t sebesar 6,517 Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (0,60). Hasil ini berarti

bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Loyalitas Pelanggan. Pelayanan merupakan paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah value abadi bagi pelanggan melalui produk atau jasa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi nilai dari pelanggan dan kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa dari Swalayan Surya Sukabumi di Bandar Lampung.

5. Daftar Pusaka

- Aprilia Dian Evasari, Ahmad Yani, & Erwin Syahputra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Sinar Jaya Swalayan Kediri*. 2022.
- Bella Aldama Widyana, Maulida Nurhidayati. *Pengaruh Display Produk, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Surya Mandiri Siwalan Mlarak Ponorogo* Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2022
- Cholid Narbuko. *Metodologi Penelitian* ,Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Dia Dasriwahyuni, Tifani Ratu Firdaus. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Grand Citra Lubuk Buaya Koto Tangah Padang*, Vol. 2, No. 1, Maret 2020 .
- Imelda Aprileny, Jayanti Apri Emarawati. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas* .Vol. 16 No. 02, Oktober 2019.
- Juliansyah Noor. *Metode Penelitian*, Jakarta: Prenada Media Group, 2011.
- Moh. Prabudian Tika. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, Bumi Aksara, 2006.
- Muhammad. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2012 .
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&G*, Bandung, Alfabeta, 2015 .
- Widiyanto Bangun Prasetyo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Swalayanluwespurwodadi)* ,2013.