

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. WILLIAM KECAMATAN O'OU KABUPATEN NIAS SELATAN

**Lilis Permata Kasih Waruwu**

Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nias Raya  
[lilispermatakasihw@gmail.com](mailto:lilispermatakasihw@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. William Kecamatan O'ou Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang melakukan pembelian di UD. William Kecamatan O'ou Kabupaten Nias Selatan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teknik sampling incidental dengan sampel sebanyak 40 responden. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan simpulan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Saran peneliti diharapkan pihak pengelola UD. William meningkat dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sama untuk setiap konsumen yang datang membeli dan diharapkan pihak pengelola UD. William untuk tanggap dan merespon konsumen dengan baik supaya konsumen lebih nyaman saat melakukan pembelian.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.*

### Abstract

The aim of this research is to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at UD. William, O'ou District, South Nias Regency. This research is quantitative research that is associative in nature. The population in this research is all consumer who make purchases at UD. William, O'ou District, South Nias Regency. The technique used in this research is incidental sampling technique with a sample of 40 respondents. The data source used in this research is primary data the. The data analysis technique used in the research is simple linear regression analysis. The research results show that service quality has a significant effect on consumer satisfaction. With the conclusion that service quality has a significant effect on consumer satisfaction. The researcher's suggestion estimates that the management of UD. William improves and provides the same good quality service for every consumer who comes to buy and promises the Management UD. William to respond and respond to consumer well so that consumers are more comfortable when making purchases.

**Keywords:** *service quality, consumer satisfaction*

## A. Pendahuluan

Dengan perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat baik dalam lingkungan nasional maupun internasional. Persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat, perusahaan jasa yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang sangat berkualitas karena jasa sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat ini harus memenuhi kebutuhan konsumen baik dalam bentuk pelayanan maupun kepuasan pelanggan untuk mencapai perkembangan dunia bisnis saat ini.

Dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan dapat menjadi kunci untuk memenangkan persaingan. Perusahaan terus berupaya dalam mengembangkan produk atau layanan yang lebih baik dan lebih efisien akan memiliki keunggulan yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing. Kualitas pelayanan dapat dikatakan juga sebagai kemampuan untuk mengubah peluang menjadi suatu keinginan untuk mencapai keberhasilan dalam usaha yang dapat diharapkan.

Kualitas Pelayanan merupakan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, keberhasilan usaha dagang dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan mampu memberikan jasa yang handal, memberikan pelayanan yang tepat waktu, menghargai konsumen, memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.

kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan konsumen yang sesuai setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Kepuasan

merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk. Kepuasan sangatlah penting dalam membandingkan sebuah produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen, sehingga pihak pelaku usaha tersebut dapat mengetahui letak yang harus di kembangkan untuk menciptakan rasa puas terhadap produk yang dirasakan oleh konsumen tersebut.

UD. William Kecamatan O'ou Kabupaten Nias Selatan salah satu usaha yang menjual barang kelontong di wilayah kecamatan O'o'u. Keputusan konsumen untuk berbelanja di UD tersebut apabila pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya. Salah satu konsep pelayanan yang diharapkan konsumen adalah Ketika menanyakan sebuah produk kepada pelaku usaha tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut harus sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada UD. William Kecamatan O'ou Kabupaten Nias Selatan bahwa kepuasan konsumen masih belum terpenuhi dimana terdapat beberapa masalah yang dialami yaitu: Tidak memberikan pelayanan yang sama kepada konsumen sehingga konsumen menilai kehandalan yang diberikan kepada konsumen masih kurang. kurangnya respon atau daya tanggap yang diberikan kepada konsumen. Kualitas produk yang masih rendah contohnya masih menjual produk yang sudah kadaluwarsa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada UD William Kecamatan O’ou Kabupaten Nias Selatan**”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan Batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. William Kecamatan O’ou Kabupaten Nias Selatan?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. William Kecamatan O’ou Kabupaten Nias Selatan.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen dalam memenuhi atau melebihi harapan konsumen dalam segi layanan yang diberikan. Menurut Suryani (2021:25) “kualitas pelayanan merupakan pemberian pelayanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan”.

Adapun menurut Samirudin (2023:54) kualitas pelayanan adalah ukuran tentang seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang dapat sesuai atau melebihi harapan atau ekspektasi konsumen.

### **Konsep Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen dimana saat kebutuhan dan keinginan terhadap sebuah produk atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Daga (2017:81) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dia terima dengan harapan yang diinginkan.

Adapun menurut Chandra dkk (2010:120) “kepuasan konsumen merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima dan membandingkannya dengan harapan yang diinginkan”.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Hamid dkk (2023:36-40) ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

- Tangible*
- Emphaty*
- Reliability*
- Responsiveness*
- Assurance

Menurut Kurniasih (2021:18) ada empat indikator kualitas pelayanan yaitu:

- Reliability* (kehandalan)
- Responsiveness* (daya tanggap)
- Assurance* (jaminan)
- Tangible* (bukti fisik)

### **Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Suryani (2021:22-23) indikator kepuasan konsumen antara lain:

- Sistem keluhan dan saran
- Survei kepuasan konsumen
- Belanja siluman (*Ghost Shopping*)
- Analisis kehilangan pelanggan.

Menurut Indrasari (2019:92) Indikator kepuasan konsumen adalah :

- Kesesuaian harapan
- Minat berkunjung Kembali
- Kesediaan merekomendasi

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif, yakni mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Sugiyono (2019:15) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan ada filsafat positif, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden penelitian. Hasil pengumpulan data primer dari responden berupa jawaban dari kuesioner, selanjutnya dilakukan penentuan nilai atau skor dari alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert.

### Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis data, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian instrument penelitian pada konsumen UD. William Kecamatan O'ou Kabupaten Nias Selatan dengan cara menyebarkan kuesioner uji validitas dan reliabilitas yang memenuhi batas persyaratan, agar data yang diperoleh dari pengukuran tidak memberikan hasil yang tidak valid saat diolah.

#### a. Uji Validitas

Valid berarti instrument tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2019:193). Maka peneliti menggunakan analisis korelasi *pearson*

*product moment* yang dijadikan alat untuk mengukur validitas instrument dengan mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). untuk menguji hal tersebut digunakan rumus *pearson product moment* menurut Sugiyono (2019:276) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor variabel bebas

$\sum Y$  = jumlah skor variabel terikat

Selanjutnya uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Item kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dalam penelitian ini, uji validitas akan menggunakan pengolahan data SPSS *versi 21 windows*.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan test-retest (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu Sugiyono (2019:203). Salah satu teknik yang dapat digunakan adalah dengan konsisten internal (*internal consisten*), dalam hal ini digunakan koefisien *Cronbach Alpha*(G). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha* digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2019:186).

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} + \left(1 - \frac{m(k-m)}{k s_i^2}\right)$$

keterangan :

ri = reliabilitas instrument

k = jumlah item dalam instrument

m = mean skor total

Si<sup>2</sup> = varians total

### Teknik Analisis Data

#### a. Uji Parsial (uji t)

Menurut Sujarweni (2015:161)

“uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	6.721	2.219		3.028	0.004
Kualitas pelayanan	0.571	0.051	0.875	11.167	0

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y)”. rumus yang digunakan untuk menghitung besarnya  $t_{hitung}$  adalah:

$$t = \frac{bj}{sbj}$$

Keterangan :

t = Nilai  $t_{hitung}$

bj = Koefisien regresi

sbj = kesalahan baku koefisien

Kriteria pengujian t adalah nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka berpengaruh signifikan. Begitu sebaliknya, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak berpengaruh signifikan.

#### a. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai Y sebagai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh garis regresi melalui nilai X sebagai variabel bebas. Untuk menghitung koefisien determinasi digunakan rumus Sugiyono (2019:166)

$$R^2 = 1 - \frac{\sum(y - \hat{y})^2}{\sum(y - \bar{y})^2}$$

Keterangan :

R<sup>2</sup> = koefisien determinan

$\sum(y - \hat{y})^2$  = kuadrat selisih nilai y riil dengan nilai  $\hat{y}$  prediksi

$\sum(y - \bar{y})^2$  = kuadrat selisih nilai y dengan nilai  $\bar{y}$  rata-rata.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Hasil Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis ini dilakukan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**

#### Hasil Uji T (Uji Parsial) Koefisien's

Sumber: Hasil Olahan Penelitian 2024

Berdasarkan tabel 4.8 untuk uji parsial bahwa nilai  $t_{hitung} 11.167 > t_{tabel} 2,024$  pada  $df = N - k - 1 = 40 - 1 - 1 = 38$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini ada pengaruh kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

##### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan perhitungan melalui output SPSS 25, nilai R<sup>2</sup> dapat dilihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9**

#### Hasil Uji Determinasi

Sumber: Hasil Olahan Penelitian 2023

Dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,176, sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 76.6% sedangkan sisanya 23,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian.

### Metode Analisis Regresi

Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terdapat nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat berikut ini.

$$Y=6.721+0,571X$$

Interprestasi hasil persamaan regresi linear sederhana dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a)= 6.721 menunjukkan nilai kepuasan konsumen tetap ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X)= 0,571 menunjukkan nilai kualitas pelayanan naik ketika kepuasan konsumen naik 1 satuan.

Berdasarkan nilai  $t_{hitung} 11.167 > t_{tabel} 2,024$  pada  $df = N-K-1 = 40-1-1=38$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### D. Penutup

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.0766	.0760	1.69014
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen				

dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, dimana hasil  $t_{hitung} 11.167 > t_{tabel} 2,024$
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (b) = 0,571, menunjukkan pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen UD. William, hal ini menunjukkan pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen UD. William, hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan UD. William akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,571 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, sehingga penulis menyarankan kepada:

1. Diharapkan pihak pengelola UD. William meningkat dan memberikan

kualitas pelayanan yang baik dan sama untuk setiap konsumen yang datang membeli.

2. Diharapkan pihak pengelola UD. William untuk tanggap dan merespon konsumen dengan baik supaya konsumen lebih nyaman saat melakukan pembelian.
3. Diharapkan pihak pengelola UD. William untuk lebih meningkatkan dan membeikan kualitas produk yang baik dan berkualitas untuk dijual kepada setiap konsumen.

#### E. Daftar Pustaka

- Dakhi, P. (2023). The Influence Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction With Purchasing Decisions As Intervening Variables At Alfamidi Diponegoro Teluk Dalam-Nias Selatan. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 956–964. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Duha, T. (2023). The work performance employees of the environmental service of south nias district was examined from the effect of work ethic and communication. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(3), 462–469.
- Duha, T., & Dakhi, Y. (2020). Job Satisfaction of Non-Permanent Teachers in South Nias Amid Limitation. *Jurnal Manajemen*, 24(2), 250–265. <https://doi.org/10.24912/jm.v24i2.646>
- Fau, J. F. (2020). ANALISIS EKSPOR KARET DAN KOPI INDONESIA KE NEGARA JEPANG DAN NEGARA SINGAPURA (PENDEKATAN MODEL GRAVITY). *Jurnal Education and Developmen*, 8(3), 932–937.
- Fau, J. F., & Buulolo, P. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di kantor Samsat kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 533–536. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12104>
- Fau, J. F., Waruwu, Y., Jaya Mendrofa, K., & Wau, F. T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Telukdalam. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1421–1427. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12786>
- Fau, J. F., & Wau, M. (2022). Implementasi Kebijakan Refocusing Anggaran Penanggulangan Covid -19 di Kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 187–191. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11478>
- Fau, S. H., & Gohae, A. S. (2022). The Effect Of Profitability And Liquidty On Value Companies With Capital Structure As Intervening Variables. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 1679–1687. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Gohae, A. S. (2020). PENGALAMAN MAGANG, MINAT KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KESIAPAN KERJA MAHASISWA AKUNTANSI. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3), 1954–1964.
- Manao, A. (2020). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP

- LOYALITAS PELANGGAN PADA SALON LIDEO. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 301–303.
- Waruwu, Y., & Tafonao, A. (2022). PENGARUH KONFLIK TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KSP3 NIAS. *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 5(3), 189–193. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/>
- Wau, M., & Dakhi, Y. (2022). Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan Struktur Modal sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Sierad Produce Tbk 1. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 173–186. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11428>
- Wau, M., Dakhi, Y., & Mendrofa, K. J. (2021). The Role of Corporate Governance as Moderating Variable Between Capital Structure and Mining Company Performance. *Journal of Economics, Finance and Accounting Studies (JEFAS)*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.32996/jefas>
- Wau, M., Manao, A., & Dakhi, Y. (2023). Pengaruh Pengawasan Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial. *Pengayaan: Jurnal Manajemen*, 13(1), 166–173.
- Wau, M., & Waruwu, Y. (2021). Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Kinerja Perusahaan Pertambangan Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2018. *JURNAL MUTIARA AKUNTANSI*, 6(2), 103–117. <https://doi.org/10.51544/jma.v6i2.2157>
- Wau, Y., & Wau, M. (2023). Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan terhadap Kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Nias Barata. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 572–582. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12107>
- Zagoto, R., & Zalogo, E. F. (2023). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN INSTANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN DAN PERDESAAN. *JURNAL ILMIAH BISNIS DAN PERPAJAKAN*, 5(1), 83–89.