

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI TOKO IMELDA PONSEL TELUKDALAM

Linda Darniati Zebua
Universitas Nias Raya
lindadarniati@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen di Toko Imelda Ponsel Telukdalam Nias Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif bersifat kausal. Sumber data adalah dari konsumen, dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang. Teknik pengumpulan data adalah instrument penelitian atau angket. Metode analisis data yang digunakan adalah analisi regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen di Toko Imelda Ponsel Telukdalam Nias Selatan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; minat beli konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the influence of service quality toward consumer buying interest in Toko Imelda Ponsel Telukdalam In South Nias. The type of research used is a quantitative type of causal nature. The data source is from consumers, with the population and sample in the study being as many as 40 people. Data collection techniques are research instruments or questionnaires. The data analysis method used is a simple linear regression analysis. The results of this study showed there is an influence on the quality of service toward consumer buying interest in Toko Imelda Ponsel Telukdalam in South Nias.

Keyword: Service Quality; Consumer Buying

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi persaingan dagang semakin berkembang, baik di pasar lokal maupun di pasar non lokal. Untuk menenangkan persaingan, pedagang harus mampu memberikan kesan yang baik terhadap konsumennya yang berkaitan dengan produk misalnya hubungan antara harga dan produk, kualitas produk, manfaat produk, karakteristik produk, desain

produk, jenis produk yang ditawarkan. Era globalisasi memberikan pengaruh cukup besar bagi pemasaran dan menumbuhkan tantangan-tantangan baru dalam profesi pemasaran masa kini. Pemasar dituntut untuk dapat memahami bagaimana kejadian-kejadian yang ada di berbagai penjuru usaha mempengaruhi pasar lokal, dan tentu saja bagaimana perkembangan-perkembangan tersebut akan

mempengaruhi pola pemasaran dagang. Dengan beragamnya permintaan konsumen membuat para pedagang berlomba-lomba untuk mendapatkan simpati serta loyalitas dari calon pelanggannya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* (kualitas layanan). Disamping harga, bentuk maupun kualitas produk jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan dan akan membeli produk secara berulang-ulang. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi harapan konsumen. Berbagai usaha yang ditempuh oleh pedagang untuk meningkatkan produk yang berkualitas, antara lain dengan mengontrol produk-produk yang memulai membusuk dan menyimpan produk ditempat yang sejuk tidak di jangkau oleh sinar matahari. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, meskipun ada sebagian masyarakat berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Kualitas produk yang baik dan harga terjangkau merupakan pertimbangan sendiri bagi

konsumen yang akan membeli produk tertentu. Oleh sebab faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah fitur produk, daya tahan kemasan.

Minat beli suatu tahapan dimana konsumen melakukan pengevaluasi terhadap informasi yang diterima. Minat beli konsumen yang tinggi akan membawa dampak positif bagi usaha dagang untuk mencapai keberhasilan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat minat beli konsumen yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan kualitas loyalitas konsumen juga dapat mencegah terjadinya perputaran konsumen sensitifitas konsumen terhadap kualitas produk dan meningkatkan efektivitas modal. Banyak hal yang dapat mendatangkan minat beli konsumen atas produk tersebut jika terjadi pelayanan yang baik dari karyawan, tidak membuat konsumen menunggu lama, harga yang terjangkau dan serta produk yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi penulis di Toko Imelda ponsel bahwa minat beli konsumen menurun, hal ini disebabkan beberapa permasalahan yaitu Karyawan kurang menguasai aplikasi yang terdapat pada handpone yang dipasarkan terhadap konsumen, banyaknya merek handphone sehingga konsumen tidak fokus dalam melakukan pembelian, karyawan cenderung hanya memasarkan produk handpone tertentu, masih ada pelayanan karyawan melalui promosi yang kurang tepat atas kualitas produk yang

didagangkan, kurangnya pemahaman kepada konsumen dalam menggunakan handpond, masih ada petugas yang kurang memberikan pelayanan yang membuat perasaan konsumen kurang nyaman, masih banyak konsumen yang melakukan pembelian hanya sekedar melihat bentuk dan kualitasnya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Toko Imelda Ponsel Telukdalam Nias Selatan”**

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif bersifat asosiatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli di Toko Imelda Ponsel Telukdalam sebanyak 40 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dapat di peroleh melalui menyebarkan kuesioner kepada konsumen di Toko Imelda Ponsel Telukdalam.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana. Dan selanjutnya alat yang digunakan dalam pengujian instrumen penelitian ini adalah menggunakan rumus *product moment*.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, pengujian asumsi klasik terdiri tiga bagian yaitu uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang telah distandardisasi berdistribusi normal atau tidak dengan nilai sebesar 0,890 dan signifikan sebesar $0,407 > 0,05$. Kedua angka tersebut dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas yaitu adanya heteroskedastisitas berarti ada varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan) menjelaskan bahwa heteroskedastisitas metode *scater plot* tidak membentuk pola tetapi *scater plot* menyebar secara acak. Uji heteroskedastisitas metode park yaitu meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebaliknya terjadi heteroskedastisitas apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Data hasil Uji heteroskedastisitas metode park dimana nilai t_{hitung} sebesar -3,776 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,686 ($n-k-1$ atau $40-1-1=38$) maka dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Pada pengujian asumsi klasik ini dapat dijelaskan bahwa model regresi bebas dari uji asumsi aklasik dan telah memenuhi asumsi dasar bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas data dan uji heterokedastisitas.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier sederhana berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan nilai $t_{hitung} 7,751 > t_{tabel} 1.686$ (df) ($n-k-1$) ($40-1-1$) = 38

dengan didukung nilai regresi sebesar $Y = 17.075 + 0,907 X$ hasil pengolahan data penelitian terdapat nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = 17.075 + 0,907X$$

Inteprestasi hasil persamaan regresi linier sederhana dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 17.075, menunjukkan bahwa nilai beli minat konsumen tetap ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (bX) = 0,907, menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan mampu dimaksimalkan 100% atau diberi nominal dengan angka 1 satuan, maka minat beli konsumen meningkat 0,907
3. Apabila nilai kualitas pelayanan kurang dari angka 1 maka nilai minat beli konsumen tidak mampu meningkat.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen di Toko Imelda Ponsel Telukdalam Kabupaten Nias Selatan.

Berdasarkan nilai R^2 sebesar 0.613 yang artinya kualitas pelayanan telah mampu menjelaskan variabel minat beli konsumen adalah sebesar 61,3% sedangkan 38,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Hal ini

sangat baik, sebab kemampuan variabel bebas didalam model 61,3 % lebih besar dari kemampuan variabel bebas diluar model (38,7%) dalam hal mempengaruhi minat beli konsumen sebagai variabel bebas.

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, maka adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan minat konsumen di Toko Imelda Ponsel maka perlu diberikan kepada konsumen pelayanan yang berkualitas seperti perilaku sopan..
2. Untuk meningkatkan minat beli konsumen yang melakukan pembelian disebuah Toko Imelda Ponsel maka perlu di lihat karakteristik pembeli

E. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Cetakan ketiga juli. Diterbitkan olh PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Asyhadie Zaeni. 2014. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung; CV. Yramawidya.
- Gultinan, Josep, dkk. 2008. *Strategi dan Program Manajemen Pemasaran*. Penerbit; Erlangga Jakarta.
- Mursid M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: Bumi Aksara Jakarta.
- Setiawan, Kursini. 2004. *Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Sumarni Murti, Soeprihanto Jhon. 2010. *Pengantar Bisnis, Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. Penerbit: Liberty, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta; PT. Buku Seru.
- Supranto J. 2010. *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi & Bisnis*. Penerbit: Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono. 2002. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Penerbit: Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Sumber Jurnal

- Ananda. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Telkom Indonesia. *Jurnal Pemasaran, Vol.38 No.1*.
- Mahfuza. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen Pada Mini Market Indomaret Di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol.3 No.1*
- Tifa.2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen Handpond Nokia Telkom Jogjakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Pemasaran, Vol.18 No.3*.