

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. BINTANG TELUK DALAM KABUPATEN NIAS SELATAN

Widar Mekar R. Buulolo  
Universitas Nias Raya  
[widarmekarbulolo@gmail.com](mailto:widarmekarbulolo@gmail.com),

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan, Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Bintang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif dengan unit analisis yang diteliti adalah pelanggan pada UD. Bintang Teluk Dalam. Penelitian ini termasuk penelitian populasi dengan jumlah populasi sebanyak 30 orang pelanggan dan dijadikan sampel. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 7,597 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 > t_{tabel}$  sebesar 1,695 dengan tingkat signifikan 0,05 dan nilai perbandingan signifikannya yaitu:  $0.000 < 0.05$ . artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar sebesar 68,9 % sedangkan 31,1% dipengaruhi oleh variabel lain..

**Kata Kunci :** *Disiplin Kerja; Produktivitas Kerja Pegawai.*

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at UD. Bintang Teluk Dalam, South Nias Regency. This type of research is a quantitative and associative research with the unit of analysis being studied is the customer at UD. Deep Bay Star. This study includes a population study with a population of 30 customers and used as a sample. Based on the results of the study, that  $t_{count}$  is 7.597 with a significant level of  $0.000 > t_{table}$  is 1.695 with a significant level of 0.05 and the significant comparison value is:  $0.000 < 0.05$ . it means that the service quality variable affects customer satisfaction and the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 68.9% while 31.1% is influenced by other variables.*

**Keywords:** *Work Discipline; Employee Work Productivity*

### A. PENDAHULUAN

Bisnis menuntut peranan pemasaran memberikan kepuasan suatu keuntungan tersendiri bagi sebuah organisasi perusahaan, namun hal ini juga terasa tidak mudah untuk merealisasikan keinginan tersebut sebab banyak juga pesaing yang membuka perusahaan yang sama. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan

sesuai dengan keinginan pelanggan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan telah diterapkan dengan baik. Jika pelayanan yang diterima rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan membuat perusahaan harus memahami perilaku maupun

memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Menurut Ayse (2007:53), harapan pelanggan bagaimana kualitas pelayanan yang lebih dekat dapat memberikan kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih atau sebaliknya. Menurut Tjiptono, (2004:129), untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan .

Kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas bagi diri pelanggan, oleh karena itu dengan pemberian kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan dapat memberikan kepuasan pelanggan dimana pelanggan merasa harapannya telah terpenuhi. Apabila pelanggan dilayani dengan sesuai dan melampaui harapan maka pelanggan tersebut merasa puas dan akan melakukan pembelian atau kunjungan dihari berikutnya. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Seperti halnya dalam usaha UD. Bintang yang menyediakan layanan *Fotocopy* dimana pada saat ini terjadi peningkatan kebutuhan pasar akan teknologi mesin Fotokopy. Begitu pula pada aktivitas mahasiswa, sekolah, rumah sakit, perkantoran dan masyarakat sangat membutuhkan teknologi

fotocopy ini. Teknologi Fotokopy ini banyak sekali dampak positif dalam membantu, meringankan pekerjaan dan aktivitas. Salah satu manfaat teknologi fotocopy bagi mahasiswa, sekolah, rumah sakit, perkantoran dan masyarakat untuk memperbanyak dan menyalin dokumen yang mereka perlukan seperti memperbanyak soal, materi kuliah, dan dokumen lainnyadengan cepat dan biaya yang lebih murah.

Adapun objek penelitian ini adalah UD. Bintang Teluk Dalam yang bergerak di bidang usaha yang menyediakan fotokopi, barang ATK dan jasa pengetikan. Dimana kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam kemajuan usaha UD. Bintang Teluk Dalam. Makadari itu pihak UD. Bintang Teluk Dalam harus memperhatikan kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih baik. UD. Bintang Teluk Dalam juga harus memantau kepuasan pelanggannya dan menjalin hubungan komunikasi yang baik. Dengan adanya kualitas yang baik disuatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan mulai membandingkan pelayanan yang diberikan kepadanya dengan perusahaan yang lain, apabila konsumen tersebut benar-benar merasa puas dengan pelayanan yang diberikanmaka mereka akan membeli ulang bahkan mereka akan mencoba mempromosikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama.

Di UD. Bintang Teluk Dalam sendiri Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan dari apa yang diharapkan dengan apa yang diterima konsumen. Maka pihak UD. Bintang Teluk Dalam harus lebih lagi meningkatkan adanya kepastian seperti pengetahuan (pelayanan menguasai seluk beluk barang dan informasi barang termasuk harga), kesopanan santunan dan pelayanan yang cepat dan tepat

bagi konsumen. Kepuasan konsumen mempengaruhi banyak hal diantaranya yaitu harga, pelayanan dan fasilitas. UD. Bintang Teluk Dalam perlu melihat pentingnya konsumen dipuaskan dengan memberikan harga yang relatif murah, pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai.

Melihat kondisi yang telah diuraikan diatas, maka penulis berkeinginan melakukan penelitian ilmiah yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Bintang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan**”.

## B. METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:67), metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mencari, mengumpul-kan dan mengolah data serta menginte-pretasikan olahan data ke hasil yang berupa angka dan dapat dijelaskan secara verbal dan tulisan. Alat analisis berguna untuk melakukan uji statistic (agar memastikan hipotesis yang semula sebagai jawaban sementara menjadi jawaban pasti dan final).

### 1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generasi yang terdiri dari keseluruhan objek yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Sugiyono (2010) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau objek/subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah 30 UD. Bintang Telukdalam Kabupaten Nias Selatan..

### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu jumlah populasi sebanyak 30 orang sekaligus menjadi sampel karena kurang dari 100 orang. Arikunto (2006:134), mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka semua populasi menjadi sampel. Maka sampel dalam penelitian ini adalah UD. Bintang Telukdalam Kabupaten Nias Selatan yang berjumlah 30 orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Artinya data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui penyebaran angket kepada seluruh pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

Teknik pengumpulan data penelitian ini di lakukan dengan menggunakan koesioner atau pertanyaan angket tertutup yang disusun berdasarkan *skala Likert*. Sehubungan dengan pengumpulan data penelitian ini menggunakan koesioner tertutup berdasarkan skala likert dengan menggunakan butir soal sebanyak 20 item. Hasil pengumpulan data primer dari responden berupa jawaban dari koesioner, selanjutnya dilakukan penentuan nilai atau skor dari alternatif jawaban dengan menggunakan *skala Likert* skala jenjang 5. Riduwan (2010:87) mengatakan merujuk pada 5 alternatif jawaban, sebagaimana terlihat dibawah ini:

- Sangat setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Ragu-ragu (RR) = 3
- Tidak setuju (TS) = 2
- Sangat tidak setuju (STS) = 1

Sebelum daftar pertanyaan diajukan kepada seluruh responden, dilakukan pengujian

validitas dan reabilitas daftar pertanyaan dengan sampel 10 responden. Tujuan daftar pertanyaan ini adalah untuk menghasilkan daftar pertanyaan yang valid dan reliabel sehingga dapat secara tepat digunakan untuk menyimpulkan hipotesis.

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2013:149) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah. Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen yaitu angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Sementara Suliyanto (2008:138) mengatakan angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai.

Metode Analisis yang akan dipakai untuk menguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Adapun model persamaan regresi linear sederhana menurut Suliyanto (2008:160) yaitu:

$$Y = f(X)$$

Atau

$$Y = a + b(X)$$

Keterangan:

- Y = Produktivitas kerja
- a = Koefisien konstanta
- b = Koefisien variabel bebas
- X = Disiplin Kerja

Untuk mengestimasi koefisien regresinya persamaan diatas diregres dengan menggunakan metode *Ordinary least Square*

(*OLS*), sehingga menghasilkan persamaan berikut:

$$\hat{Y} = \hat{a} + \hat{b}X + \varepsilon$$

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = Nilai yang diramalkan
- $\hat{a}$  = Konstanta
- $\hat{b}$  = Koefisien regresi
- X = Variabel bebas
- $\varepsilon$  = Nilai residual

Nilai a (konstanta) dan nilai b (koefisien regresi) dalam persamaan di atas oleh Suliyanto (2008:160) dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\hat{b} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$
$$\hat{a} = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

#### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Untuk memastikan instrumen penelitian sebagai alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya.

#### 2. Uji Reabilitas

Realibilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Pengujian reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, yang diperoleh melalui uji validitas. Salah satu teknik yang dapat digunakan adalah dengan metode konsistensi internal (*internal consistency*), dalam hal ini digunakan koefisien *Cronbach Alpha* (G).

#### 1. Uji Normalitas

uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang telah distandardisasi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi

normal jika nilai residual tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terstandardisasi berdis-tribusi normal atau tidak, dapat dilakukan melalui uji statistik non parametrik *Kolmogorov-Sminorv* (K-S). Jika hasil *Kolmogorov-Sminorv* menunjukkan nilai signifikan di atas 0,05 maka data residual terdistribusi dengan normal. Sedangkan jika hasil *Kolmogorov-Sminorv* menunjukkan nilai signifikan di bawah 0,05 maka data residual terdistribusi tidak normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati *scater plot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai prediksi sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai residual kuadrat. Jika *sscater plot* membentuk pola tertentu, maka hal tersebut menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas dan jika *scater plot* menyebar secara acak, maka menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas

## 1. Uji Parsial (uji t)

uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, apakah memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat atau tidak. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka variabel bebas secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel bebas secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen

## C. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif untuk mengkaji populasi yang besar maupun yang kecil dengan menyeleksi dan menggambarkan variabel penelitian, antara lain dengan melihat standar deviasi dan variannya, arahnya adalah membuat taksiran yang akurat mengenai karakteristik keseluruhan populasi sehingga dimungkinkan tercapainya deskripsi dari masing-masing variabel.

Masing-masing variabel dituangkan dalam bentuk indikator dibuat butir pernyataan/instrumen. Dari hasil yang diperoleh melalui butir pernyataan, untuk variabel disiplin kerja sebanyak 10 item pernyataan dan untuk variabel produktivitas kerja sebanyak 10 item dengan responden sebanyak 59 orang pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Dalam mendeskripsikan setiap variabel penelitian dengan membuat skala penilaian. Perhitungan mengenai skala penilaian adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobot. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penilaian untuk masing-masing pernyataan dengan terlebih dahulu berdasarkan skala likert.

## 1. Deskriptif variabel Kualitas (X)

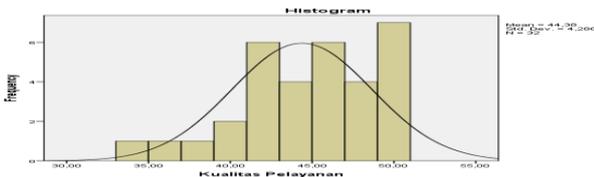
Statistics		
Kualitas Pelayanan		
N	Valid	32
	Missing	0
Mean		44,3750
Median		45,0000
Mode		49,00
Std. Deviation		4,28614
Variance		18,371
Skewness		-,611
Std. Error of Skewness		,414
Kurtosis		-,231
Std. Error of Kurtosis		,809
Range		16,00
Minimum		34,00
Maximum		50,00
Sum		1420,00
Percentiles	25	41,2500

50	45,0000
75	48,0000

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021

Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

Histogram Variabel kualitas pelayanan (X)



Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021.

Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

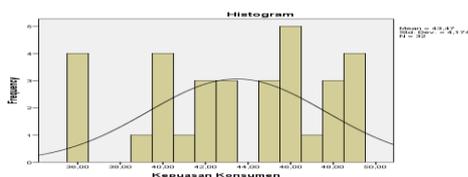
## 2. Deskriptif kepuasan konsumen (Y)

Statistics		
Kepuasan Konsumen		
N	Valid	32
	Missing	0
Mean		43,4688
Median		44,0000
Mode		46,00
Std. Deviation		4,17353
Variance		17,418
Skewness		-,405
Std. Error of Skewness		,414
Kurtosis		-,880
Std. Error of Kurtosis		,809
Range		13,00
Minimum		36,00
Maximum		49,00
Sum		1391,00
	25	40,0000
Percentiles	50	44,0000
	75	46,7500

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021.

Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

Histogram Variabel kepuasan konsume (Y)



Sumber: Hasil Olahan Penulis. 2021

Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

## Uji Validitas kualitas pelayanan (X)

No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation N = 10	Corrected Item-Total Correlation N = 32	Keterangan
1	0,943	0,822	Valid
2	0,954	0,738	Valid
3	0,943	0,874	Valid
4	0,943	0,742	Valid
5	0,954	0,714	Valid
6	0,821	0,630	Valid
7	0,743	0,750	Valid
8	0,821	0,698	Valid
9	0,897	0,558	Valid
10	0,775	0,691	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021. Dengan

Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows

## Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

N =10		N =32	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,965	10	,893	10

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021. Dengan

Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows

## Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation N = 10	Corrected Item-Total Correlation N = 32	Keterangan
11	0,979	0,600	Valid
12	0,979	0,588	Valid
13	0,979	0,635	Valid
14	0,960	0,787	Valid
15	0,894	0,814	Valid
16	0,894	0,782	Valid
17	0,808	0,742	Valid
18	0,941	0,868	Valid
19	0,921	0,631	Valid
20	0,885	0,793	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021. Dengan

Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows

## Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

N =10		N =32	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	

Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,974	10	,895	10

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021.

Dengan menggunakan alat bantu Spss 15.0 For Windows.

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

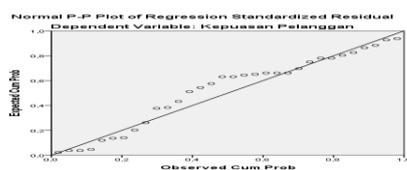
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Standardized Residual
N		32	32	32
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	44,3750	43,4688	,0000000
	Std. Deviation	4,28614	4,17353	,98373875
Most Extreme Differences	Absolute	,114	,143	,165
	Positive	,095	,093	,082
	Negative	-,114	-,143	-,165
Kolmogorov-Smirnov Z		,643	,810	,931
Asymp. Sig. (2-tailed)		,803	,528	,352

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021. Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

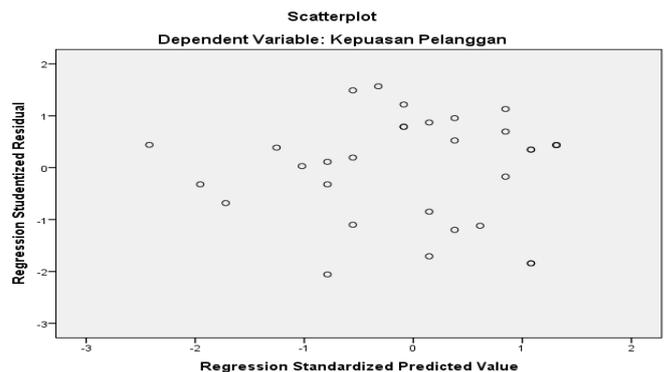
Normal Probability Plot



Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021 Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021. Dengan Menggunakan Alat Bantu Spss 15.0 For Windows.

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,597	4,418		1,720	,096
1 Kualitas Pelayanan	,808	,099	,830	8,157	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021.

Dengan Menggunakan Alat Bantu Spss 15.0 For Windows.

Hasil Uji Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830 <sup>a</sup>	,689	,679	2,36508

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021.

Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 15.0 For Windows.

Pokok Permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada UD. Bintang. Berdasarkan hasil penganalisaan dan melalui

pengujian validitas dan reabilitas angket tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diperoleh data bahwa item angket tersebut memenuhi kriteria valid dan reliabel sehingga angket yang telah disusun oleh penulis dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Berdasarkan pengujian hipotesis, diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Bintang. Untuk mempermudah pembacaan hasil dan interpretasi analisis regresi sederhana maka digunakan persamaan berikut.

$$Y = 7,597 + 0.808 X$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

a = 7,597

b = 0.808

X = Variabel bebas

Model regresi di atas menunjukkan bahwa koefisien variabel bebas memiliki tanda positif. Ini berarti bahwa peningkatan variabel bebas (kualitas pelayanan) akan meningkatkan variabel terikat (kepuasan pelanggan) atau sebaliknya. Persamaan regresi linear sederhana  $Y = 7,597 + 0.808 X$ , memberikan pemahaman bahwa nilai konstanta sebesar 7,597 merupakan nilai variabel minat beli konsumen saat variabel kualitas pelayanan bernilai nol (0). Satuan ini menunjukkan bahwa pemilik usaha UD. Bintang berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga produk yang diinginkan para pelanggan dan menempatkan produknya, memiliki daya penjualannya terjangkau serta mudah tersalurkan sehingga memberikan kepercayaan atau kepuasan yang tinggi terhadap suatu produk yang dijual kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasakan kepuasan tersendiri dari pelayanan pada sebuah produk yang dipasarkan.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada UD. Bintang, kualitas pelayanan diperlukan oleh pemilik usaha untuk memberikan tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan adanya kualitas pelayanan dapat memberikan suatu daya tarik kepada pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggannya, sehingga pelanggan berminat untuk membeli sebuah produk. hal ini pada dasarnya pelanggan merupakan kunci sukses sebuah perusahaan atau pemilik usaha.

Model regresi tersebut menunjukkan arah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi linier sederhana variabel kualitas pelayanan (X) menghasilkan koefisien regresi sebesar 0.808 dan bertanda positif. Nilai tersebut memberikan arti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, memberikan dampak pada peningkatan pada variabel kepuasan konsumen sebesar 0.838 satuan.

Uji hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) sebagai variabel dependen dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,597 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,695 dengan tingkat signifikan 0,05 dan nilai perbandingan signifikannya yaitu:  $0.000 < 0.05$ . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Bintang Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan.

Selanjutnya Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,689 berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Bintang sebesar 68,9 % sedangkan 31,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang atau variabel yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kesimpulan dari hasil penelitian peneliti dibandingkan dengan penelitian

terdahulu salah satunya yang dilakukan Apriyani, Dwi Aliyyah (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari pada  $t$  tabel ( $9,821 > 1,679$ ). Dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan rumus  $R^2$  dengan persentase sebesar 75 %.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan regresi linear sederhana dan perbedaannya adalah waktu penelitian, objek dan jumlah populasi di dalam penelitian. Dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah masih relevan/searah sampai saat ini, dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Bintang Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. Dimana dari hasil estimasi yang dilakukan, diperoleh:

1. nilai  $t_{hitung}$  ( $15,794$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,683$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000 < (0,05)$ , artinya variabel disiplin kerja (X) berpengaruh terhadap variabel produktivitas kerja (Y). koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 81,4%, sedangkan sisanya 18,6 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan temuan penelitian adalah:

1. UD. Bintang sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan suatu daya tarik kepada pelanggannya,

berupa pelayanan kepada pelanggannya, baik secara langsung maupun tidak langsung serta memberikan pelayanan kepada pelanggannya, sehingga pelanggan merasakan kepuasan dan tertarik pada produk tersebut. Dimana variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada UD. Bintang, perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya agar pelanggannya merasa senang dan puas sehingga pelanggan dapat melakukan pembelian pada produk yang diinginkannya, hal tersebut dapat meningkatkan laba/pendapatan bagi perusahaan UD Bintang.

#### E. SUMBER REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Riduwan, 2010. *Teknik proyeksi bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Ruauw, Astria C. N, Lengkong, Deysi dan Mandey, Jantje. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Pegawai (Suatu Studi di Kantor Kelurahan Tingkulu Kecamatan Wanea Kota Manado). *JAP*. Volume XXXI; 1-10).
- Suliyanto. 2008. *Teknik Proyeksi Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*