p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. SYUKUR KECAMATAN LOLOWA'U KABUPATEN NIAS SELATAN

Yufet Bonafit Halawa
Universiatas Nias Raya
yufetbhalawa@gmail.com

ABSTRAK

Ruang lingkup penelitian ini adalah studi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan. Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana, menggunakan data angket yang disebarkan kepada 50 pelanggan di UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan dengan nilai t_{hitung} (7,633) > t_{tabel} (1,677) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan. Disimpulkan bahwa ketika terjadinya peningkatan pada kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan..

***Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap bentuk pelayanan suatu usaha. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi usaha. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pengusaha maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula.

Engel et al. (1990) dalam Ari Prasetio (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampauhi harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja atau hasil yang diterimanya. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan berhasil memperoleh jumlah pelanggan yang banyak serta terjalin hubungan harmonis antara usaha dan pelanggan, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah usaha.

Sekarang ini masyarakat cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan jasmani mereka seperti makanan, pakaian, dan lain-lain dengan membeli dari usaha dagang. Hal tersebut

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

dikarenakan perkembangan zaman untuk menyesuaikan diri dengan prioritas yang ada. Berdasarkan fakta diatas, banyak para usahawan yang tertarik membuka serta menjalankan bisnis atau usaha dagang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain dari nilai investasi yang cenderung lebih kecil, juga adanya potensi pasar yang besar.

UD. Syukur merupakan salah satu toko yang bergerak dalam bidang usaha dagang di wilayah Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan. Selain menjual produk UD. Syukur juga menyediakan jasa service motor. Walaupun setiap hari eksis, namun hasil penjualan UD. Syukur masih rendah dan jumlah pelanggan semakin berkurang dikarenakan fenomena persaingan pasar yang semakin ketat. Fenomena kepuasan pelanggan karena adanya faktor kualitas pelayanan yang diterima adalah seorang pelanggan merasa terkesan dengan harga barang yang murah dan standar. Namun, pelanggan juga merasa kecewa dengan kurangnya ketersediaan barang, serta kurangnya pengalaman dalam memberikan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur di Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan dimana terdapat beberapa masalah yang sedang dialami, yaitu konsistensi pelayanan yang memadai kepada pelanggan saat antrian membeli kurang ditunjukkan dengan baik, sehingga pelanggan menilai bahwa respon atau daya tanggap terhadap pelanggan kurang cepat. Contohnya, lebih mengutamakan kerabat daripada pelanggan yang sudah duluan datang, sehingga pelanggan yang duluan datang tersebut harus menunggu. Selain dari hal tersebut, pelayanan bentuk bukti fisik seperti toilet tidak tersedia, keranjang barang tidak tersedia, dan kurangya pemilahan barang yang satu dengan barang lainnya, seperti jenis produk rinso, cat, dan lain sebagainya yang terdapat berbagai merek, namun tidak dipisahkan atau dipilah berdasarkan merek tersebut. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan terkadang kesulitan mencari barang sesuai dengan apa yang hendak di beli. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurun, sehingga dengan melihat jumlah pelanggan setiap hari yang semakin berkurang, maka penjualan pada UD. Syukur tersebut kurang lancar dan tidak

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

stabil. Peneliti mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh UD. Syukur tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan**"

B. TINJAUAN LITERATUR

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan salah satu aspek yang menjadi pertimbangan bagi seorang pelanggan dalam memilih dan memutuskan untuk membeli sebuah produk. Untuk lebih paham tentang konsep kualitas pelayanan, Wyckof (20110 dalam Sholeha (2018) mengungkapkan bahwa "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan". Menurut Kotler (2008) dalam Alfi Syahri dan Nur Rahmah (2017) "kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain".

Berdasarkan pendapat di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran relatif dari kesempurnaan atau kebaikan sebuah pelayanan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Sangadji (2013) dalam Heni dan Nisa Marwa (2018) mengungkapkan bahwa "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya pelanggan terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan". Veloutsou (2005) dalam Ni Made Arie dkk (2015) mendefinisikan secara sederhana "kepuasan pelanggan sebagai suatu di mana kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi".

Berdasarkan beberapa pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan dan ketidakpuasan mereka terhadap suatu jasa dengan membandingkan kinerja yang mereka terima dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang terdapat

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

dalam benak atau pikiran mereka. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang pelanggan dan membentuk rekondasi dari mulut ke mulut yang dapat memberikan keuntungan bagi usaha.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik pelanggan merasa senang dan puas, dan juga sebagai dorongan kepada pelanggan dalam menciptakan hubungan yang lebih baik terhadap pengusaha. Menurut Ismail dan Haron (2009) dalam Sulistyawati (2015) bahwa "salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawab-kan demi meningkatkan tujuan perusahaan".

Januar dan Ai Lili (2016:266) menjelaskan bahwa "pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi". Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengusaha baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terletak pada suatu tingkat pelayanan yang dirasakana. Kuswandi (2013) dalam Desman Berkat Waruwu (2019) menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari:

1. Mutu produk atau jasa

   Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
2. Mutu pelayanan

   Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

pelayanan dikatakan tidak bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera di atasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

3. Harga

   Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4. Waktu penyerahan

   Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

5. Keamanan

   Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap beberapa dimensi fisik dan kinerja layanan. Zeithalm dan Bitner (2011) dalam Afrinda Khoirista (2015) mengemukakan lima dimensi untuk menunjukkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

   Kemampuan suatu perusahaan dalam menujukkan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik.

2) *Reliability* (Kehandalan)

   Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas.

4) *Assurance* (Jaminan)

   Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada perusahaan.

5) *Empathy* (Empati)

   Kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan.

Indikator Kepuasan Pelanggan

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

Menurut Mulyono (2011) dalam Desman Berkat Waruwu (2019) ada tiga indikator kepuasan pelanggan:

1. Kepuasan atas produk, merupakan tingkat perasaan puas atas produk yang dibeli pelanggan.
2. Kepuasan atas pelayanan, merupakan tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan.
3. Kepuasan atas layanan purna jual, merupakan kepuasan yang dirasakan pelanggan ketika melakukan pembelian dan sesudah menggunakan produk.

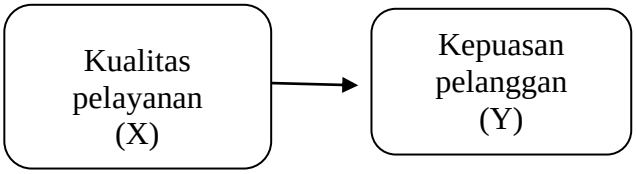
Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian teoritis, maka penulis mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh usaha maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis dapat menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1

Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil olahan penulis (2021)

Keterangan:

Variabel independen/bebas (X) = Kualitas pelayanan.

Variabel dependen/terikat (Y) = Kepuasan pelangaan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Kasiram dalam Sujarweni (2014:39) "Metode penelitian kuantitatif adalah

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui". Penelitian ini bersifat asosiatif yaitu hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:100).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah mengunakan data primer. Menurut Siagian dan Sugiarto (2000:16) "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti". Sumber data diperoleh dari konsumen melalui penyebaran angket atau koesioner kepada pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden.

Metode Analisis Data

Metode Analisis yang akan dipakai untuk menguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Regresi sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan kausal satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung. Model yang digunakan untuk melakukan analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2011:39):

$$Y = a + bX + Ɛ$$

Keterangan:

Y = Nilai yang diramalkan

a = Konstanta/*intercept*

b = koefesien regresi/*slope*

X = Variabel bebas

Ɛ = Nilai residu

Nilai a (kostanta) dan nilai b (koefisien regresi) dalam persamaan di atas dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut (Suliyanto, 2011:39):

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

$$a = \frac{\sum Y - b(\Sigma X)}{n}$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

n = Jumlah observasi

Untuk menghitung regresi linear sederhana, digunakan alat bantu untuk mengolah data, yaitu: *SPSS* (*Statistical Product and Service Solutions*).

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu: diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 7.633 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0.05, df = (n-k-1) (50-1-1) pada df numerator 1, df deminator 48 adalah sebesar 1.677 (lihat lampiran 6). karena nilai t_{hitung} (7.633) > t_{tabel} (1,677) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0.05, maka keputusannya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.

Dari hasil pengolahan data diperoleh koefesien determinasi (R^2) sebesar 0,548 sehingga dapat ditunjukkan bahwa 54,8 % keragaman variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan variabel bebas (kualitas pelayanan) sedangkan sisanya 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Analisis dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan metode *ordinary last square* (OLS) yang berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan dengan persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

$$\hat{Y} = 18{,}354 + 0{,}727X$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = Variabel terikat yang diprediksikan

a = 18,354 (nilai konstanta/dependen)

b = 0,727 (nilai koefisien/ Independen)

X = Variabel Bebas

Nilai 18,354 merupakan nilai kepuasan pelanggan ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol. Nilai 0,727 merupakan nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,727 artinya setiap kenaikan sebesar 1 satuan pada kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,727. Dengan kata lain bahwa setiap terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

meningkat pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.

Hasil pengujian hipotesis pada uji t diperoleh variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu: diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 7.633 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0.05, df = (n-k-1) (50-1-1) pada df numerator 1, df deminator 48 adalah sebesar 1.677 karena nilai t_{hitung} (7.633) > t_{tabel} (1,677) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0.05, maka keputusannya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka diharapkan adanya kemampuan manajemen pemasaran bagi UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan dalam mempertahankan indikator-indikator kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyaman. Tujuan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan, baik dimasa waktu sekarang maupun di masa yang akan datang.

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan beberapa peneliti sebelunya, yakni seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Perbandingan Penelitian Saat ini terhadap Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Januar effendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.	1. Judul 2. Tujuan penelitian 3. Jenis penelitian 4. Teknik analisis data	1. Objek penelitian 2. Tahun penelitian Sebelumnya 2016 sementara tahun penelitian saat ini tahun 2021 3. Populasi dan Sampel penelitian Sebelumnya populasi dan sampelnya adalah pelanggan JNE Cabang Bandung sementara saat ini pelanggan UD. Syukur

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

				Kecamatan lolowau 4. Hasil penelitian Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) 0.003<0.05. Sementara hasil penelitian saat ini menunjukkan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 7.633 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0.05, df = 1.677 dengan arti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.
2	Heni Rohaeni dan & Nisa Marwa	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Primajasa Perdananrayautama Bandung	1. Judul 2. Tujuan penelitian 3. Jenis penelitian 4. Teknik analisis data	1. Objek penelitian 2. Tahun penelitian Sebelumnya 2018 sementara tahun penelitian saat ini tahun 2021 3. Populasi dan Sampel penelitian Sebelumnya populasi dan sampelnya adalah Pelanggan Pada PT. Primajasa Perdananrayautama Bandung sementara saat

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

				ini pelanggan UD. Syukur Kecamatan lolowau 4. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sementara hasil penelitian saat ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.
3	Ni Made Arie Sulistyawati & Ni Ketut Seminari	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar	1. Judul penelitian 2. Tujuan penelitian 3. Jenis penelitian 4. Teknik analisis data	1. Objek penelitian 2. Tahun penelitian Sebelumnya 2015 sementara tahun penelitian saat ini tahun 2021 3. Populasi dan sampel Sampel penelitian Sebelumnya populasi dan sampelnya adalah Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar sementara saat ini pelanggan UD. Syukur Kecamatan lolowau 4. Hasil penelitian Sebelumnya hasil analisis data diketahui bahwa

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

				variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud. Sementara hasil penelitian saat ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD. Syukur Kecamatan Lalowa'u Kabupaten Nias Selatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menyarankan beberapa hal berikut ini:

1. Hendaknya UD. Syukur Kecamatan Lolowa'u Kabupaten Nias Selatan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan indikator-indikator dari kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan baik sekarang maupun di waktu yang akan datang dan diharapkan dimasa mendatang lebih ditingkatkan lagi dalam upaya mencapai tujuan usaha.
2. Hendaknya peneliti selanjutnya jika berminat melanjutkan penelitian ini sebaiknya memperluas lebih banyak lagi mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di dalam sebuah pemasaran dengan metode analisis yang berbeda dan sampel yang lebih banyak.

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

DAFTAR PUSTAKA

Alfi dan Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Quality Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration. (Online),* Jilid 1, No. 2 (https://jurnal.polibatam.ac.id/ index.php/JABA/article/download/619/431/, diakses 11 Februari 2020)

Heni, Rohaeni dan Nisa, Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica. (Online),* Jilid 2, No. 2 (https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/4503, diakses 16 Februari 2020)

Khoirista, Afrinda dan Edy, Kholid. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). (Online),* Jilid 25, No. 2 (http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1000, diakses 11 Februari 2020)

Panjaitan, Januar dan Ai. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen. (Online)*, Jilid 11, No. 2 (https://ojs.uph.edu/indeks.php/DJM /Article/ download/197/130, diakses 14 Januari 2020)

Prasetio, Ari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal. (Online)*, Jilid 1, No. 2 (https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/1347, diakses 14 Januari 2020)

Sholeha, Ludviyatus. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol. 12, No. 1. Universitas Jember.

Siagian, Dergibson dan Sugiarto. 2000. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

p-ISSN 2614-381X E-ISSN : 2828-0946
Universitas Nias Raya

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

Sulistyawati, Ni Made Arie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud.* Vol. 4, No. 8. Bali: Universitas Udayana.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Waruwu, Desman Berkat. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan pada UD. David Jaya Kecamatan Idanogawo. *Skripsi*. Telukdalam: Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nias Selatan.