

## KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELI PADA UD TIGA PUTRI KALIBARU BARAT JAKARTA UTARA

Charles B. Wangke

Institut Bisnis dan Multimedia Asmi

charleswangke@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembeli di UD Tiga Putri Kalibar Barat Jakarta Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner dengan instrument lembar observasi dan angket. Responden penelitian sebanyak 30 orang yang di pilih secara acak. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di UD Tiga Putri didapatkan total nilai hasil rata-rata sebesar 41,73 yang artinya bahwa kualitas pelayanan di memiliki skala "Sangat Puas".Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Tiga Putri, diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,845 yang berarti arah korelasi positif dengan hubungan yang kuat. Dengan nilai  $R^2 = 0,714$  (71,4%) hal ini berarti faktor luar masih sedikit lebih besar pengaruhnya yakni 0,256%. Sedangkan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan kepada UD Tiga Putri di peroleh hasil hipotesis  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima sehingga dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Tiga Putri.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pembeli, pengaruh

### QUALITY OF SALES SERVICES TO BUYER SATISFACTION AT UD TIGA PUTRI KALIBARU BARAT EART JAKARTA

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on buyer satisfaction at UD Tiga Putri Kalibar Barat, North Jakarta. The type of research used is survey research with a quantitative approach which is analyzed descriptively. Data collection techniques were carried out through observation and questionnaires with observation sheet instruments and questionnaires. Research respondents as many as 30 people who were selected randomly. The research data analysis technique uses Simple Linear Regression analysis. Based on the results of the study, it is known that the quality of service at UD Tiga Putri obtained a total average value of 41.73 which means that the quality of service at has a scale of "Very Satisfied". with a correlation coefficient (R) of 0.845 which means the direction of the correlation is positive with a strong relationship. With a value of  $R^2 = 0.714$  (71.4%) this means that external factors are still slightly larger in influence, namely 0.256%. Meanwhile, Service Quality on Customer Satisfaction at UD Tiga Putri was obtained from the hypothesis that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted so that it was stated that there was a significant influence between service quality and customer satisfaction at UD Tiga Putri.*

*Keywords: service quality, buyer satisfaction, effect*

### PENDAHULUAN

Akibat adanya virus covid -19 yang melanda di seluruh dunia dan berdampak pada negara Republik Indonesia sejak Februari 2020, mengakibatkan krisis ekonomi yang

berkepanjangan semua sendi ekonomi kita termasuk sektor industri baik industri besar industri menengah, maupun industri kecil. Dimana industri besar dan menengah sebagian besar tergantung pada bahan baku sulit untuk bertahan hidup melihat kenyataan ini

bagaimanakah industri kecil? Jawaban kita terhadap permasalahan ini pasti lebih mengerikan. Tetapi, kenyataannya membuktikan di tengah terpaan badai krisis ekonomi beberapa industri kecil tetap bertahan hingga saat ini bahkan di beberapa daerah muncul industri industri sejenis sebagai strategi untuk menyaingi krisis ekonomi yang mampu menaikkan kesejahteraan pengusaha industri kecil. Kondisi ekonomi yang tidak menentu ini membuat masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih barang kebutuhan yang mereka konsumsi.

Pergeseran-pergeseran alasan dalam memilih barang yang akan dikonsumsi sudah mulai terlihat. Hal ini juga tampak pada minat konsumen dalam membeli keunggulan-keunggulan yang dimiliki produk tersebut. Dengan melihat kondisi masyarakat yang seperti itu, para pengusaha harus lebih waspada & kreatif dalam memenuhi keinginan & kebutuhan konsumennya.

Karena dengan kondisi ekonomi yang semakin sulit disertai melambungnya harga bahan baku, otomatis akan semakin sulit pula menyediakan produk yang sesuai keinginan konsumen tetapi dengan harga yang lebih murah. Selain produk industri, tingkat efisiensi dari penggunaan faktor-faktor produksi atau input juga merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja suatu perusahaan atau industri. Semakin sedikit penggunaan input untuk membuat output dalam jumlah tertentu, semakin tinggi tingkat efisiensi dari penggunaan input tersebut.

Pada umumnya barang-barang buatan industri kecil dan industri rumah tangga mempunyai segment tertentu, yakni pasar local atau pasar untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah. Sedangkan, barang-barang yang serupa buatan industri menengah besar (IMB) atau impor untuk segmen pasar lebih luas dan dari masyarakat dengan penghasilan menengah keatas. Segmen pasar yang berbeda tersebut membuat industri kecil dan industri rumah tangga Indonesia relatif terisolasi dari tekanan persaingan dari industri rumah tangga dapat bertahan atau bahkan bisa

menikmati pertumbuhan output mengikuti pertumbuhan penduduk dari kelompok pengasilan rendah dalam negeri.

Kesulitan yang sering dihadapi oleh pihak manajemen toko dalam menyusun dan menerapkan strategi pemasarannya, dan kesulitan yang sering dihadapi pula adalah kenaikan harga ikan dalam bulan-bulan tertentu contohnya pada akhir tahun musim barat yang dimana bahan awal ikan susah di cari dan disitulah terjadinya kenaikan harga yang sangat signifikan.

Konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya selalu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen yaitu mengenai harga yang di tawarkan, desain produk yang dijual, kualitas dari produk dan pelayanan yang memuaskan. Sentra Ikan Asin UD. Tiga Putri di Pasar Kalibaru Barat Jakarta utara adalah perusahaan yang membuat dan memasarkan produk-produk ikan asin dengan bermacam-macam jenis seperti ikan teri meda, ikan jambal, ikan kalapan, ikan cumi, ikan sepat, bulu ayam, ikan rebon, ikan teri jengki dan ikan gabus

Dan dalam segi pelayanan toko saya tidak pernah membedakan pembeli grosir dengan pembeli eceran karna pada dasarnya pembeli gampang sekali berpindah ke pedagang lainnya dan supaya pembeli atau customer tidak berpindah tempat pembelian maka saya selaku pedagang akan memberikan pelayanan terbaik untuk para pembeli. Selain pelayanan yang terbaik toko kami juga akan memberikan kualitas ikan yg bagus dan baru .

Dan ada pula beberapa pembeli yang sudah menjadi pelanggan di toko "UD Tiga Putri" berpindah tempat pembelian ikan dikarenakan perbedaan harga dan persaingan dagang yang berbeda dengan kualitas produknya. Sebagian dari pelanggan yang berpindah karena perbedaan harga tanpa atau membandingkan kualitas produknya mereka tahu. Dan pelayanan juga memegang peranan penting dalam keputusan pembelian terhadap suatu produk. Pelayanan yang di berikan oleh UD Tiga Putri di Kalibaru Barat Jakarta Utara

cukup baik, namun masih adanya keluhan mengenai lamanya waktu dan adanya sikap karyawan yang kurang ramah dalam melayani pelanggan dikarenakan dalam kondisi lagi ramai atau banyak pembeli. Hal ini membuat perlunya kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh UD Tiga Putri di Kalibaru Barat Jakarta Utara terhadap keputusan pembelian.

Namun dari segi harga biasanya pembeli dari kalangan perumahan suka membandingkan dengan harga ayam dan daging. Untuk ikan asin yang paling bagus dan harganya cukup mahal yaitu ikan asin kalapan, ikan asin teri medan, ikan asin cumi, dan ikan jengki. Dari harga Rp 145.000 s/d Rp 125.000/kg ini ikan asin yang kualitas harganya di atas.

## METODE

### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulisan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif yaitu pendekatan yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka. Tujuannya untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang di selidiki peneliti.

Peneliti adalah suatu cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau rumusan masalah dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah (Endang, 2013: 1). Menurut Kuncoro (2009: 145), data kuantitatif ialah data yang diukur dalam skala numerik (angka) dan dinyatakan oleh Sugiyono, (2014: 224) bahwa data kuantitatif adalah data yang bersifat numerik atau angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 115). Populasi adalah kelompok orang,

kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sehingga untuk mendapatkan data yang relevan dan valid, maka dilakukan penarikan sampel dan suatu populasi yang akan diteliti. Maka populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pembeli UD Tiga Putri Kalibaru Jakarta Utara

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang baik harus dapat mewakili keseluruhan populasi atau sampel yang baik harus dapat mewakili keseluruhan populasi atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga ditetapkan dapat mewakili populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling acak (random). Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 responden. Dari sebanyak 38 populasi yang dihitung menggunakan rumus Slovin  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$  jumlah variable penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti.

1. Variabel independen (X) dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel independen atau bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau variable dependen (terikat).
2. Variabel Dependen (Y), dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat, merupakan variabel yang di pengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif yaitu pengaruh kualitas yang pernah pelayanan terhadap kepuasan berkunjung dan melakukan pembelian di UD Tiga Putri Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan pada 1-2 Mei 2021.

### Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat yang atau nilai dari seorang, objek, organisasi atau kegiatan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Atau jumlah instrument

penelitian tergantung pada pelanggan dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel atau lebih, yaitu:

1. Variabel bebas (Independen) dengan simbol X yaitu kualitas pelayanan di Indonesia Kalibaru Jakarta Utara
2. Variabel Terikat (Dependen) dengan simbol (Y) yaitu kepuasan pelanggan di UD Ikan Asin Jakarta Utara

#### Metode dan Hipotesis Peneliti

Model Peneliti dalam penelitian ini terlihat adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan hubungan antara kedua variabel ini dapat dilihat pada model dari penelitian ini. Hipotesis Penelitian Menurut Sugiono (2016: 64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan judul dan rumusan masalah yang akan diteliti dalam penulisan skripsi, maka dapat dikemukakan suatu hipotesis, yaitu:

1. Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan Pelanggan (Y) pada UD Tiga Putri Kalibaru Jakarta Utara
2. Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada UD Tiga Putri Kalibaru Jakarta Utara.

#### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dipergunakan guna penelitian ini, penulis melakukan riset yang maksudnya adalah untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan ataupun pemecah persoalan melalui aplikasi prosedur ilmiah sistematis. Hal ini dimaksudkan pula untuk memperbesar kemungkinan informasi yang dikumpulkan akan relevan dengan persoalan yang sedang diteliti dan keterangan-keterangan tersebut haruslah reliabel dan dapat dipercaya. Jenis dan sumber data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer didapat melalui kuisioner yang disebarkan kepada Pembeli dan Pelanggan di UD Tiga Putri Jakarta Utara.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder didapat dari data-data intern perusahaan seperti jumlah karyawan, struktur organisasi, visi dan misi, lokasi penelitian gambaran umum (profile)

Dalam metode ini pengumpulan data, peneliti menggunakan peneliti pustaka dan peneliti lapangan, sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Pustaka

Metode penelitian pustaka ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, contoh penelitian, jurnal ilmiah dengan cara membaca, mengutip buku referensi, dan mengakses internet yang berhubungan dengan penelitian.

#### 2. Penelitian Lapangan

Metode penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung pada UD Tiga Putri Kalibaru Jakarta Utara. Untuk lebih memahami adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, melalui cara:

#### 1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui dan mengamati proses kerja karyawan itu sendiri.

#### 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis responden untuk menjawabnya. Penggunaan skala likert dengan alternatif skor nilai 1 – 5 untuk mengukur sikap, dan pendapatan responden. Pendapatan yang paling positif diberi skor 5 (maksimum), dan yang paling negatif di beri angka 1 (minimum). Dengan pertimbangan agar responden lebih mudah dalam menentukan pilihan jawaban, karena penelitian meyakinkan bahwa responden telah familiar dengan angka tersebut.

#### Metode Pengolah Data

Seluruh data yang telah diperoleh penulis dari berbagai sumber kemudian diolah dengan

analisis- analisis data. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul yang dikemumukakan oleh sugiyono (2016: 14). Selain itu, analisis data mempunyai berbagai macam metode yang mana akan diolah menggunakan software SPSS 23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam karakteristik responden ini, yang menjadi sampel penelitian adalah jumlah pengunjung di UD Tiga Putri Kalibaru Jakarta Utara yakni sebesar 30 orang. Sehingga dalam penelitian sampel ini, maka responden di kelompokkan menurut Umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Melalui Isi kuesioner mengenai variabel identitas responden berupa umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dapat dilakukan data terhadap kriteria responden menggunakan software SPSS versi 23 dengan hasil sebagai Berikut:

### Umur Responden

Pada tabel dibawah ini dapat diamati dari 30 (N) responden memiliki umur antara dibawah 20 ada 2 (6,6%) responden, memiliki umur 21-29 ada 5 (16,6%) responden, dan yang memiliki umur 30-39 ada 8 (26,6%) responden, yang memiliki umur 40-49 ada 7 (23,3%) responden, responden yang memiliki umur diatas 50 ada 8 (26,6%) responden. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas umur responden ada di antara 30–39 tahun sebanyak 8 (26,6%) dan di atas 50 tahun sebanyak 8 (26,6%).

### Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan oleh data yang terwakili oleh tabel dibawah ini, dapat diketahui data sebesar 30 responden dimana ada 16 (53,3%) responden itu pria dan ada 14 (46,6%) responden wanita. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden pria

### Tingkat Pendidikan Responden

Pada tabel dibawah ini dapat diamati dari 30 (N) responden memiliki tingkat pendidikan SD ada 9 (30%) responden, yang memiliki tingkat pendidikan SMP ada 12 (40%) responden, yang memiliki tingkat pendidikan SMA ada 9 (30%) Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden yaitu SMP sebanyak 12 (30%)

### Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi dan nilai jawaban kuesioner Variabel kualitas pelayanan yang diolah menggunakan Microsoft Excel maka hasil pengolahan data dapat diperoleh sangat signifikan

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD Tiga Putri, maka dengan hasil data yang telah diolah menggunakan SPSS versi 23 yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai rumusan masalah 1 (satu) bahwa gambaran penerapan kualitas pelayanan di UD Tiga Putri didapatkan total nilai hasil rata-rata sebesar 41,73 yang artinya bahwa kualitas pelayanan di memiliki skala “Sangat Puas”. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap masing-masing indikator , bahwa setiap indikator (X1 sampai dengan X10) dengan jumlah responden (N) 30 orang, dapat dilihat pada kolom minimum bahwa masing – masing indicator dari X1 sampai X10 yang mempunyai nilai minimum
2. Rumusan Masalah 2 (Dua) Pada kolom maximum, masing – masing indicator pada kepuasan pelanggan dari X1 sampai X8 mempunyai nilai maximum yang sama yaitu 5. Sedangkan pada kolom mean dari indikator X1 hingga X8 memiliki variasi nilai pada kisaran 3,9 sampai dengan 4,6. Dengan demikian, jika mengacu pada tabel 4.26 maka dapat disimpulkan nilai rata – rata tiap indikator kepuasan pelanggan adalah sangat

puas. Demikian pula, total nilai mean keseluruhan ( $34,36/10 = 3,436$ ) yaitu memiliki nilai rata – rata Sangat Puas.

3. Berdasarkan hasil analisis mengenai rumusan masalah 3 (tiga) bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UD Tiga Putri, diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,845 yang berarti arah korelasi positif dengan hubungan yang kuat. Dengan nilai  $R^2 = 0,714$  (71,4%) hal ini berarti faktor luar masih sedikit lebih besar pengaruhnya yakni 0,256 %. Sedangkan untuk penilaian hasil hipotesis diperoleh  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UD Tiga Putri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, G. (2005). *Service Quality & Satisfaction Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Husein, U. (2005). *Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, A. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.N. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Philip, K. (2012). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Jakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supratno. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ke Tiga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). “Strategi Pemasaran” Edisi Ketiga. Andi: Yogyakarta, pemasaran perbankan syariah” Jakarta 2012
- Zulian, Y. (2013). *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa Edisi Kesatu*. Yogyakarta: Ekonisia.

#### PROFIL SINGKAT

Lahir di Jakarta pada tanggal 25 April 1958. Pada tahun 1983 mendapatkan gelar Sarjana Muda bidang Manajemen di Akademi Ilmu Sekretari & Manajemen Indonesia (ASMI). Pada tahun 1991 memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Tahun 1998 menyelesaikan program Pascasarjana di Universitas Trisakti untuk bidang studi Manajemen.

Berprofesi sebagai Dosen tetap di Institut Bisnis dan Multimedia ASMI dari tahun 1993 sampai saat ini. Serta menjabat sebagai *Chief Executive* di PT Gatsu Wujud Prakasa, *Chief Operation* PT Mandiga Citra Utama (Training Provider), *Chief Executive* Gatsu Watermas Putra (Training Provider) dan *Strategic Partner* di Sastra Sinergi (*Business Consultant*), Serta menjabat sebagai *General Director* AEC (ASMI Education Center) sampai pada saat ini.