

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia usaha terjadi persaingan yang sangat ketat dan dinamis, sehingga mendorong banyak perusahaan untuk bersaing agar memenangkan persaingan tersebut. Untuk memenangkan persaingan tersebut dapat dilakukan dengan cara berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atas produk yang diinginkannya.¹ Pesatnya perkembangan persaingan dan jumlah pesaing yang meningkat secara signifikan, mendorong perusahaan untuk terus memperhatikan kebutuhan dan selera pelanggan. Perusahaan perlu berusaha memberikan layanan yang unggul dibandingkan dengan pesaing, dengan tujuan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini harus dilakukan oleh perusahaan karena dalam pemilihan produk yang digunakan atau dikonsumsi, pelanggan sangat selektif.²

Perusahaan perlu memahami harapan dan kebutuhan konsumen terhadap produk yang diinginkan saat ini maupun di masa depan untuk tetap bersaing dalam era globalisasi. Strategi pemasaran harus disesuaikan dengan kondisi pasar yang akan dijelajahi perusahaan, karena proses pembelian pelanggan melibatkan beberapa tahap, mulai dari kesadaran

¹ Arya Dwi Anjarini, dkk, "Pengaruh Diskon terhadap Keputusan Pembelian Madu pada UMKM Jamaluddin," *JIMEK*, Vol. 1, No. 1, (November, 2021), 67.

² Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, (2015), 2318-2319.

akan produk hingga perilaku setelah pembelian.³ Strategi pemasaran merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, baik bagi perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa.⁴ Peran manajemen pemasaran yaitu membuat suatu strategi untuk mendapatkan pelanggan, selain itu juga membuat pelanggan loyal kepada perusahaan. Dari loyalnya pelanggan, perusahaan dapat memperoleh pelanggan baru. Hal itu dapat terjadi karena loyalnya seorang pelanggan akan mempromosikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan.⁵

Menurut Supranto dalam Ni Made Arie, kualitas merujuk pada kondisi produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya. Kualitas pelayanan menjadi elemen penting dan pokok yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan melalui penanganan keluhan, rekomendasi, dan transaksi atau perpindahan.⁶ Menurut persepsi pelanggan, tingkat pelayanan perusahaan sangat dipengaruhi oleh penyediaan layanan terbaik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melibatkan karyawan yang memiliki keterampilan dan dedikasi tinggi dengan kriteria khusus dibidangnya. Signifikansi SDM sebagai faktor

³ Zuraidah, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Skin Care," *ISTITHMAR: Journal of Islamic Economic Development*, Vol. 4, No. 2, (Desember, 2020), 66-67.

⁴ Muhamad Wildan Fawa'id, "Optimasi Strategi Marketing Mix untuk Meningkatkan Omzet UMKM CV. Putra Tanjung Nganjuk," *JPMD: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Desa*, Vol. 3, No. 1, (April, 2022), 9.

⁵ Inka Janita Sembiring, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 1, (Oktober, 2014), 2.

⁶ Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, (2015), 2318-2319.

utama dalam mendukung bisnis di sektor layanan yang mengakibatkan persaingan kualitas pelayanan semakin ketat.⁷

Kualitas pelayanan yang unggul memiliki potensi untuk meningkatkan nilai jasa yang disediakan dan menjadikan layanan perusahaan menjadi pilihan berkelanjutan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan yang luar biasa tidak hanya berasal dari inisiatif perusahaan, tetapi juga melibatkan pemahaman dan pemenuhan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan penting untuk menyajikan kualitas pelayanan yang sangat baik (pelayanan prima).⁸ Pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan kesan positif kepada pelanggan. Pelayanan berkualitas prima merupakan upaya untuk menciptakan kepuasan dan memupuk kepercayaan pelanggan. Penerapan pelayanan prima memiliki tingkat krusial dalam membentuk citra dan reputasi positif perusahaan. Reputasi positif tentu akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁹

Penerapan strategi pemasaran yang sesuai dengan harapan pelanggan menjadi kunci bagi perusahaan untuk memahami perilaku konsumen, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan guna mencapai kepuasan pelanggan. Prioritas utama perusahaan adalah mencapai kepuasan pelanggan, karena kepuasan ini dapat menghasilkan keloyalitasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan suatu

⁷ Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol.4, No.1, (Februari, 2019), 176.

⁸ Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung," *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 5, No. 3, (September, 2021), 414- 415.

⁹ Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Repository Universitas Negeri Makassar*, (2018), 1.

produk cenderung terus membeli dan menggunakannya secara berkelanjutan. Selain itu, ada potensi bagi pelanggan untuk berbagi pengalaman positifnya terkait kualitas produk kepada orang lain. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui konsumsi produk.¹⁰

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan pelanggan terhadap suatu layanan terpenuhi. Ini mencerminkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau produk yang diterimanya, dibandingkan dengan harapannya. Jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pelanggan cenderung merasa tidak puas dan kecewa terhadap penyedia layanan. Sebaliknya jika layanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.¹¹

Perusahaan ritel yang memprioritaskan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kelangsungan hidup perusahaan dalam pesatnya persaingan. Jika perhatian terhadap kualitas pelayanan terabaikan, pelanggan cenderung beralih ke perusahaan sejenis yang menyediakan layanan yang lebih memuaskan bagi mereka. Di bawah ini adalah daftar perusahaan ritel yang tergolong Swalayan menengah kebawah yang berada di sekitar Kabupaten Kediri, yang berada di

¹⁰ Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, (2015), 2319- 2321.

¹¹ Yenni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan," *Diploma thesis: Universitas Negeri Makassar*, (2019), 4.

Kecamatan Ngasem. Kecamatan Ngasem merupakan ibu kota Kabupaten Kediri sejak Januari 2023, yang mempunyai berbagai tempat wisata, serta banyak perusahaan yang berdiri, terutama perusahaan ritel.

Tabel 1.1
Daftar Nama Perusahaan Ritel yang Ada di Kecamatan Ngasem, Kediri

No.	Perusahaan Ritel	Alamat	Macam-Macam Produk yang Dijual
1.	Mekar Swalayan	Jl. Mataram No. 180, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kab. Kediri, Jawa Timur, 64182	a. Makanan b. Minuman c. Kosmetik d. Perlengkapan mandi e. Peralatan rumah tangga dan kebersihan f. Perlengkapan bayi dan anak g. Perlengkapan pakaian (alas kaki dan pakaian dalam) h. Makanan frozen i. Jajanan pasar
2.	Surya Dlopo Swalayan	Jl. Joyoboyo No. 42, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kab. Kediri, Jawa Timur, 64182	a. Makanan b. Minuman c. Kosmetik d. Perlengkapan mandi e. Peralatan rumah tangga dan kebersihan f. Perlengkapan bayi dan anak g. Perlengkapan pakaian (alas kaki dan pakaian dalam)
3.	Sugih Berkah Swalayan	Jl. Dandang No. 315, Doko, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, 64182	a. Makanan b. Minuman c. Kosmetik d. Perlengkapan mandi e. Peralatan rumah tangga dan kebersihan f. Perlengkapan bayi dan anak g. Perlengkapan pakaian (alas kaki dan pakaian dalam)

Sumber: Hasil observasi peneliti (Oktober 2023)

Pada tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa macam-macam produk yang dijual ditiga perusahaan ritel tersebut mayoritas sama. Tetapi dalam Mekar Swalayan lebih banyak untuk jenis produk yang dijual, yang mana harga-harganya juga sangat terjangkau dan banyak promo yang

ditawarkan, serta untuk penempatan label harga terpampang dengan jelas dibandingkan dengan Swalayan Surya Dlopo dan Swalayan Sugih Berkah.

Tabel 1.2
Perbandingan Pelayanan dari Masing-Masing Swalayan

No.	Perusahaan Ritel	Pelayanan yang Diberikan	Rata-Rata Jumlah Pelanggan per hari	Rata-Rata Jumlah Pelanggan yang Memakai DO
1.	Mekar Swalayan	a. Menjaga kenyamanan pelanggan saat berbelanja, seperti memasang AC di dalam swalayan untuk menjaga suhu selalu sejuk, memberikan penerangan yang cukup, dan menjaga kebersihan lantai b. Memberikan fasilitas yang pastinya dibutuhkan oleh pelanggan saat berbelanja, seperti menyediakan tempat parkir yang luas tanpa adanya biaya, menyediakan toilet yang bersih, menyediakan musholla, dan menyediakan gerai penarikan uang (ATM) c. Memberikan empati kepada pelanggan saat berbelanja, seperti memberikan bantuan kepada pelanggan ketika sulit mencari barang yang dibutuhkan, mengantarkan pelanggan ke tempat barang yang hendak dicari, dan bersikap ramah kepada pelanggan dengan memberikan ekspresi wajah yang selalu senyum saat melayani pelanggan, serta memberikan ucapan “silahkan” ketika hendak bertransaksi dan mengucapkan “terima kasih” ketika transaksi selesai d. Memberikan layanan berupa <i>Delivery Order</i> (DO) dan <i>Pre Order</i> (PO) untuk perorangan dan juga instansi atau perusahaan e. Memberikan kartu member untuk pelanggan yang selalu berbelanja.	257	15
2.	Surya Dlopo Swalayan	a. Menjaga kenyamanan pelanggan saat berbelanja, seperti memasang AC di	159	-

No.	Perusahaan Ritel	Pelayanan yang Diberikan	Rata-Rata Jumlah Pelanggan per hari	Rata-Rata Jumlah Pelanggan yang Memakai DO
		<p>dalam swalayan untuk menjaga suhu selalu sejuk, memberikan penerangan yang cukup, dan menjaga kebersihan lantai</p> <p>b. Menyediakan lahan untuk parkir</p> <p>c. Memberikan empati kepada pelanggan saat berbelanja, seperti memberikan arahan ke pelanggan untuk menuju ke tempat barang yang hendak dicari dan bersikap ramah kepada pelanggan dengan memberikan ekspresi wajah yang selalu senyum saat melayani pelanggan.</p>		
3.	Sugih Berkah Swalayan	<p>a. Menjaga kenyamanan pelanggan saat berbelanja, seperti memasang AC di dalam swalayan untuk menjaga suhu selalu sejuk, memberikan penerangan yang cukup, dan menjaga kebersihan lantai</p> <p>b. Menyediakan lahan untuk parkir</p> <p>c. Memberikan empati kepada pelanggan saat berbelanja, seperti memberikan arahan ke pelanggan untuk menuju ke tempat barang yang hendak dicari dan bersikap ramah kepada pelanggan dengan memberikan ekspresi wajah yang selalu senyum saat melayani pelanggan.</p>	163	-

Sumber: Hasil observasi peneliti (Oktober 2023)

Pada tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh tiga perusahaan ritel tersebut sama, tetapi lebih menonjol pada pelayanan yang diberikan oleh Mekar Swalayan. Pelayanannya yaitu dengan memberikan bantuan kepada pelanggan ketika sulit mencari barang yang dibutuhkan dan langsung mengantarkan pelanggan ke tempat barang

yang hendak dicari, bukan memberikan arahan saja. Dengan adanya pelayanan tersebut, sehingga pelanggan merasakan kenyamanan dan sesuai dengan harapannya ketika berbelanja di Mekar Swalayan Kediri. Hal tersebut berkesinambungan dengan yang dikatakan oleh Daryanto dan Setyabudi dalam Febi Silvia, yang mengartikan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang diinginkan pelanggan.¹² Mekar Swalayan Kediri juga memberikan layanan berupa *Delivery Order (DO)* dan *Pre Order (PO)*, serta memberikan kartu member untuk pelanggan yang selalu berbelanja. Hal tersebut tidak dilakukan oleh Swalayan Surya Dlopo dan Swalayan Sugih Berkah.

Tabel 1.3
Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk	Kualitas pelayanan	Emosional	Harga	Biaya	Jumlah
2	20	3	7	3	35

Sumber: Hasil observasi peneliti (Maret 2024)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mekar Swalayan Kediri, sebanyak 2 pelanggan memilih kualitas produk, 20 pelanggan memilih kualitas pelayanan, 3 pelanggan memilih emosional, 7 pelanggan memilih harga, dan 3 pelanggan memilih biaya. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan menjadi alasan utama pelanggan memilih Mekar Swalayan Kediri untuk berbelanja. Kualitas pelayanan di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan para pelanggan, apabila pelanggan merasa puas, maka akan membeli ulang dan

¹² Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Repository Universitas Negeri Makassar*, (2018), 3.

memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang mana pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan Kotler dan Armstrong dalam Lu`Lu Ul Maknunah dan Endang Astuningtyas, yang menyatakan bahwa, pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan bisnis jasa, yang diwujudkan dengan memberikan kepuasan dalam melayani pelanggan sebaik mungkin.¹³ Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Setyawati, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yang mana variabel kualitas pelayanan mempunyai arah regresi koefisien positif dengan kepuasan konsumen di Kafe Just 4 Fun Balikpapan.¹⁴ Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarno, dkk, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang mana tidak menunjukkan adanya hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan) pada pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta.¹⁵

Dalam aspek pelayanan, Mekar Swalayan Kediri menerapkan layanan unggulan berjenis prima yang menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan pelanggan. Karyawannya memberikan respon

¹³ Lu`Lu Ul Maknunah dan Endang Astuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar," *PUBLICIANA: JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK*, Vol. 14, No. 02, (November, 2021), 349.

¹⁴ Ria Setyawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen," *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Vol. 19, Issue 1, (2023).

¹⁵ Budiarno, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta)," *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, Vol 19, Issue 2, (Juli, 2022).

yang baik dengan tanggap dan cekatan saat membantu pelanggan dalam menemukan barang yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, penelitian dilakukan di Mekar Swalayan Kediri dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa kualitas pelayanan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.
2. Untuk menganalisa kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua aspek, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis berkaitan dengan

pengembangan dan pembuktian teori yang berkontribusi pada kemajuan pengetahuan. Di sisi lain, manfaat praktis lebih menitikberatkan pada keuntungan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penulis dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mekar Swalayan Kediri. Hal ini dapat memberikan pemahaman untuk pembaca mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mekar Swalayan Kediri, sebagai bahan masukan dan referensi, serta perbandingan bagi penelitian yang lebih lanjut

2. Manfaat praktis

- 1) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat dijadikan sebagai evaluasi atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh perusahaan, agar pelanggan dapat melakukan pembelian berulang

- 2) Bagi mahasiswa/masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi bagi mahasiswa dan masyarakat umum, serta memberikan landasan perbandingan untuk penelitian yang akan dilakukan di masa depan.

- 3) Bagi penulis

Menambah dan mengetahui lebih dalam tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan asumsi sementara yang berasal dari kerangka pemikiran penelitian terkait hubungan antara dua variabel atau lebih.¹⁶ Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, hipotesis empiris yang akan diuji adalah sebagai berikut:

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada KOPKAR Swalayan Mekar Kediri.

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada KOPKAR Swalayan Mekar Kediri.

F. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur yang telah dilakukan, penulis menemukan penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian tersebut antara lain:

1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) oleh Fahtira Viridha Noor (2020), Mahasiswi Ekonomi Syariah IAIN BENGKULU.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian pada uji T, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

¹⁶ V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), 62.

dengan nilai siginifikasi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan 0,485. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.¹⁷

Pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini terdapat persamaan yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada objek yang diteliti.

2. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar oleh Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari (2015), E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil t hitung indikator variabel kualitas pelayanan, semua indikator $> t$ tabel yang bernilai 1,658 dengan sig $>$ dari 0,05 maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud.¹⁸

¹⁷ Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)," *SKRIPSI*, (2020).

¹⁸ Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, (2015).

Pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini terdapat persamaan yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada objek yang diteliti.

3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen oleh Ria Setyawati (2023), INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen, Volume. 19 Issue 1.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kafe Just 4 Fun Balikpapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media kuesioner dengan metode linkert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.¹⁹

Pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini terdapat persamaan yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada objek yang diteliti.

¹⁹ Ria Setyawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen," *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Vol. 19, Issue 1, (2023).

4. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta) oleh Budiarno, dkk (2022), Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi, Vol 19, Issue 2.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi kasus pada pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta). Proses analisis data dilakukan dengan pengujian hipotesis melalui analisis regresi berganda, pengolahan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS vs 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.²⁰

Pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini terdapat persamaan yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada jumlah variabel yang digunakan, pada objek yang diteliti, dan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

²⁰ Budiarno, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta)," *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, Vol 19, Issue 2, (Juli, 2022).

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri oleh Dhita Tresiya, dkk (2018), JIMEK, Vol. 1, No. 2.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna ojek online Go-jek di Kota Kediri, untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-jek di Kota Kediri, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-jek di Kota Kediri. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di Kota Kediri dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di Kota.²¹

Pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini terdapat persamaan yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada jumlah variabel yang digunakan, pada objek yang diteliti, dan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

²¹ Dhita Tresiya, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri," *JIMEK*, Vol. 1, No. 2, (Desember, 2018).