

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEBERSIHAN LINGKUNGAN DAN
PENATAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI INDOMARET
GEMURUNG KECAMATAN GEDANGAN**

Oleh:

Agil Trivandi Taruna

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: agiltrivandi46@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan dan penataan produk secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen. Fenomena dalam penelitian ini yaitu adanya beberapa kekurangan tidak seperti toko-toko indomaret pada umumnya. Pada pelayanan toko konsumen mengeluh karena penataan produknya tidak teratur (tercampur) dan barkot harga produk yang belum diganti dengan harga terbaru sehingga konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan pegawai pada toko itu. Dilihat dari segi lingkungan toko agak kurang terawat hal ini membuat konsumen enggan membeli produk di toko tersebut. Pada akhirnya toko menjadi agak sepi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan dan penataan produk secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di toko Indomaret Gemurung Kecamatan Gedangan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan analisis determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji F dan uji t. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24.

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan dan penataan produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk serta memberikan pelayanan yang sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan terhadap konsumen. meningkatkan kebersihan lingkungan dapat dilakukan dengan membersihkan area indomaret setiap hari agar terlihat bersih dan rapi sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. dan yang terakhir meningkatkan penataan produk dapat dilakukan dengan menata barang sesuai dengan tempat nya serta mengganti harga barang yang lama ke harga barang yang baru sehingga nanti nya harga yang baru sesuai dengan harga yang ada di computer indomaret tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kebersihan Lingkungan, Penataan Produk, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Di dalam dunia serba modern ini dimana Negara Kesatuan Republik Indonesia telah mengalami perkembangan dibidang usaha di dalam negeri, Pusat perbelanjaan minimarket pada zaman sekarang ini, seperti indomaret sering banyak di gemari dari semua kalangan, Berbagai macam barang keperluan rumah tangga, alat tulis, dan makanan yang di jual oleh toko indomaret, Bahkan toko indomaret sekarang ini sudah menyebar luas di seluruh penjuru kota maupun desa yang ada di indonesia. Toko indomaret dibuat sedemikian rupa untuk memberikan daya tarik konsumen seperti fasilitas ruangan toko ber-AC, tidak pengap, variasi produk yang sangat banyak, pembayaran yang lebih praktis dengan sistem kasir dan pelayanan yang cukup baik.

Indomaret atau PT Indomarco Prismatama adalah jaringan retail waralaba di indonesia. Indomaret merupakan salah satu anak perusahaan salim group. Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas area penjualan yang kurang dari 200 m².

Peneliti tertarik untuk meneliti di sebuah toko indomaret yang terletak di desa gemurung, setelah peneliti melihat toko tersebut adanya beberapa kekurangan tidak seperti toko-toko indomaret pada umumnya. Pada pelayanan toko konsumen mengeluh karena penataan produknya tidak teratur (tercampur) dan barkot harga produk yang belum diganti dengan harga terbaru sehingga konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan pegawai pada toko itu. Dilihat dari segi lingkungan toko agak kurang terawat hal ini membuat konsumen enggan membeli produk di toko tersebut. Pada akhirnya toko menjadi agak sepi sehingga dari kekurangan pada toko tersebut mengakibatkan konsumen merasa tidak puas.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik mengajukan penelitian dengan judul

“Pengaruh kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan dan penataan produk terhadap kepuasan konsumen di indomaret gemurung kecamatan gedangan”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dikatan kuantitatif karena ada penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk menguji hipotesis. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas, ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi dan bermaksud untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini juga menggunakan penelitian yang bersifat causal. Dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi konsumen yang berkunjung di toko INDOMARET GEMURUNG KEC.GEDANGAN, mengingat keterbatasan penelitian untuk menjangkau keseluruhan populasi, maka pnelitian hanya meneliti sebanyak 50 konsumen. Dengan demikian maka besarnya sampel rata-rata konsumen membeli produk satu hari sebanyak 50 konsumen. Setelah menentukan jumlah responden yang akan diteliti, maka dapat diketahui bahwa jumlah informasi adalah jumlah responden dengan jumlah yang didapatkan. Teknik sampling yang peneliti lakukan

menggunakan teknik sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel Sugiyono (2009;124).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan program data SPSS versi 24. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda, uji T, dan uji F.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen. Menurut Philip Kotler kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Kebersihan Lingkungan (X2)

Kebersihan Lingkungan mempunyai pengaruh dan dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen. Marsaulina (2004:2) yang mengatakan bahwa kebersihan lingkungan yaitu keadaan lingkungan yang bebas dari resiko yang membahayakan kesehatan dan keselamatan manusia. Kebersihan lingkungan itu sendiri penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan kebersihan lingkungan yang baik konsumen merasa nyaman untuk membeli lagi barang tersebut.

3. Penataan Produk (X3)

Dalam penelitian ini Penataan Produk mempunyai pengaruh dan dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen. Ngadiman (2008:329), mengatakan bahwa yang dimaksud dengan Penataan Produk (Display) adalah tata letak barang dengan memperhatikan unsur pengelompokan jenis dan kegunaan barang, kerapian dan keindahan agar terkesan menarik dan mengarahkan konsumen untuk melihat, mendorong, dan memutuskan untuk membeli.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperoleh terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kebersihan Lingkungan dan Penataan Produk terhadap kepuasan Konsumen di Indomaret Gemurung Kecamatan Gedangan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada Variabel Kepuasan Konsumen (Y1) diketahui F hitung adalah sebesar 12,938 dengan signifikansi 0,000. Karena F hitung adalah sebesar 12,938 lebih besar daripada F tabelnya yang hanya sebesar 2,81 dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Variabel Kebersihan Lingkungan (X2), dan Variabel Penataan Produk (X3) memiliki pengaruh simultan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y1).
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,184 dan bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,034. Nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X1) lebih besar daripada T tabel (2,01290) dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y1).
3. Pada variabel Kebersihan Lingkungan (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,821 dan bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t hitung pada variabel Kebersihan Lingkungan (X2) lebih besar dari pada t tabel (2,01290) dengan tingkat signifikansi dibawah

0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kebersihan Lingkungan (X2) memiliki pengaruh parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y1).

4. Pada variabel Penataan Produk (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 3,195 dan bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,003. Nilai t hitung pada variabel Penataan Produk (X3) lebih besar daripada t tabel (2,01290) dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Penataan Produk (X3) memiliki pengaruh parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y1).
5. Diantara Kualitas pelayanan (X1), Kebersihan Lingkungan (X2), dan Penataan Produk (X3) yang dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) menurut *unstandardized coefficient beta* yaitu Kebersihan Lingkungan (X2) dengan nilai beta 0,264 dan signifikansi sebesar 0,000 .