

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang

Soraya Widadasari¹, Puji Isyanto², Neni Sumarni³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

mn20.sorayawidadasari@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, puji.isyanto@ubpkarawang.ac.id²,

neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRACT

The research was conducted with the aim of identifying the impact of service quality and facilities on the level of customer satisfaction at the Kamila Grosir Karawang store. The research method used was quantitative using a purposive sampling technique, and involved a sample size of 98 respondents who were customers who had visited or shopped at the shop. The analysis was carried out using multiple linear regression using the f test and t test, and a relevant level of 5%. The research results show that service quality is influenced and relevant to customer satisfaction, as well as facilities that have a relevant influence on customer satisfaction at the Kamila Grosir Karawang store. Apart from that, the quality of service and facilities simultaneously influences and is relevant to customer satisfaction at the Kamila Grosir Karawang store. It can be concluded from this research that the quality of service and facilities are mutually influenced by customer satisfaction at the Kamila Grosir Karawang store. There is an implication that maintaining consistency in service quality and providing services that meet customer needs can contribute to forming loyalty. Customers who feel valued and comfortable during the shopping process are more likely to remain loyal to the business.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian dilakukan terdapat bertujuan mengidentifikasi dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. Metode penelitian yang dipergunakan ialah kuantitatif memakai teknik sampling *purposive sampling*, dan melibatkan jumlah sampel 98 responden yang merupakan pelanggan yang sudah mengunjungi atau berbelanja di toko tersebut. Analisis dilakukan menggunakan jenis regresi linier berganda mengenakan uji f dan uji t, serta tingkat relevan sejumlah 5%. Hasil peneliti menunjukkan maka kualitas pelayanan dipengaruhi dan relevan terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga fasilitas yang mendapat pengaruh relevan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh dan relevan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. Bisa menyimpulkan dari penelitian tersebut yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas saling dipengaruhi dalam kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. Terdapat implikasi bahwa menjaga konsistensi dalam kualitas pelayanan serta menyediakan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dapat berkontribusi dalam membentuk loyalitas. Pelanggan yang merasa dihargai dan nyaman selama proses belanja cenderung akan tetap setia terhadap bisnis.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

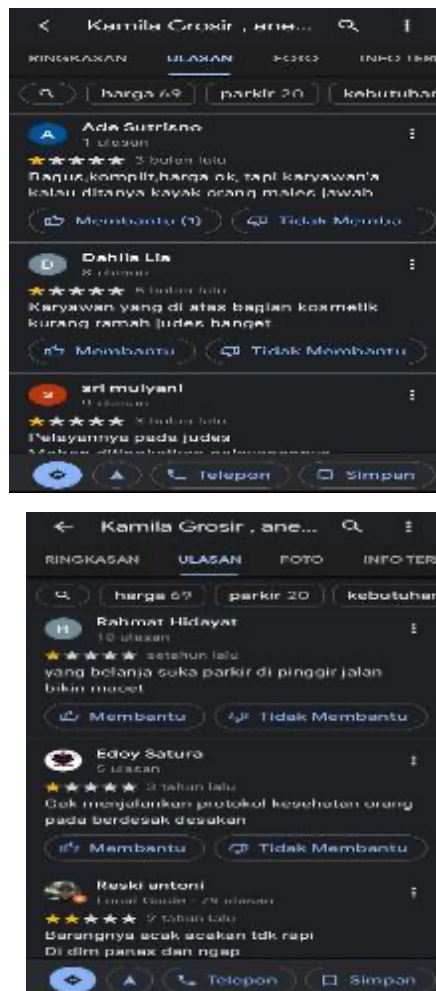
Bersaing dikala ini dalam dunia bisnis lebih ketat. Dengan bertambah meningkatnya intensitas lawan bisnis dan semakin banyaknya, maka pelaku usaha harus lebih mengamati keperluan para pelanggan supaya memuaskannya. Kemajuan perdagangan grosir berarti bahwa mereka yang terlibat dalam bisnis ini harus mampu menyediakan barang yang berkualitas, dengan layanan baik, fasilitas yang memadai dan lokasi strategis. Pebisnis mampu membagikan barang atau jasa untuk pelanggan dengan pelayanan lebih baik, harga dapat terjangkau dan fasilitas yang teratur. dengan kualitas yang kian baik dibandingkan pesaingnya.

Toko Kamila Grosir Karawang yang berdiri sejak tahun 2016 yaitu salah satu Toko Grosir yang ada pada Kec. Teluk Jambe Timur Kab. Karawang. Toko Kamila Grosir merupakan usaha yang bergerak dalam bidang barang, Menjual berbagai macam barang yang lengkap seperti peralatan atau perlengkapan rumah tangga, kosmetik, hingga peralatan sekolah, dan lain-lain. Dengan menawarkan harga yang terjangkau sesuai dengan target pasaran, dengan harga yang relatif murah atau terjangkau. Pedagang grosir mencoba menemukan rencana baru untuk menarik dan melibatkan konsumen dengan menawarkan kedekatan, variasi barang yang spesial, dan memberikan layanan terbaik. Sebagaimana pengusaha, pedagang grosir mampu membuat rancangan penjualan yang mencakup kepastian tentang target, fasilitas yang memadai, pelayanan dan kenyamanan toko.

Kepuasan pelanggan pada Toko Kamila Grosir terdapat dari pelanggan yang telah berkunjung dan membeli produk tersebut. Permasalahan yang terdapat dari Toko Kamila Grosir kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini terdapat pada ulasan pelanggan yang memberikan pelayanan yang terdapat pada Toko Kamila Grosir tidak memuaskan. Dari segi pelayanan yang tidak ramah pada pelanggan, pelayanan nya lambat. Didukung oleh banyaknya faktor diantaranya yaitu dengan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan dengan maksimal. Dan karyawan diharapkan bisa segera menanggapi keluhan pelanggan agar bisa menerima pelayanan secara cepat dan akurat sesuai dengan keinginan para pelanggan. Makin bagus kualitas pelayanan dan fasilitas yang dikasih bagi pelanggan Toko Kamila Grosir akan bertambah tinggi kepuasan yang didapatkan.

Kualitas pelayanan terhadap suatu usaha harus memiliki sistem pelayanan yang cepat dan efisien serta pelayanan kasir yang ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun terdapat faktor yang mempengaruhi Toko Kamila Grosir yaitu kualitas pelayanan nya tidak ramah terhadap pelanggan, kurang cepat dalam melayani dan membayar dikasir sehingga membuat pelanggan menunggu lama. Jika kualitas layanan pada Toko Kamila Grosir dapat dipengaruhi dengan tingkat pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Dan karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai, karyawan Toko Kamila Grosir dapat lebih baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, memberikan informasi produk yang akurat.

Fasilitas merupakan faktor penting bagi kepuasan pelanggan, menyediakan ruangan yang rapi tata letaknya sesuai dan nyaman akan membuat pelanggan dapat menciptakan pengalaman belanja yang baik dan mempermudah pelanggan menemukan produknya. Permasalahan ini terdapat di Toko Kamila Grosir yang membuat pelanggan tidak nyaman saat memilih barang yang akan dibeli. Seperti fasilitas yang tidak memadai terlalu banyak barang yang kurang rapi tata letaknya sehingga membuat ruangan pada Toko Kamila Grosir terlihat sempit, karena banyaknya barang yang tidak tertata. kendala ini menyebabkan Toko Kamila Grosir ruangnya menjadi pengap atau panas, kurangnya dalam pendinginan kipas/AC para pelanggan pun menjadi kepanasan ketika memilih produk.



Gambar 1. Bukti Ulasan Pelanggan
Sumber : Google Toko Kamila Grosir

Terdapat hasil penelitian terdahulu (Wuluan 2020) yang bertema pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada *exist* foto copy di Kecamatan Wuluan, kualitas layanan memiliki dampak besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dimana kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 51,7%. Adapun berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Maydiana 2019) yang

bertema pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri, fasilitas dapat mempengaruhi secara relevan terhadap kepuasan pelanggan yang berkontribusi sejumlah 3,333.

Berdasarkan tujuan penelitian ini penulis dapat mampu mengetahui bagaimana mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

Terdapat beberapa rumusan masalah di penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Toko Kamila Grosir Karawang?
2. Bagaimana fasilitas pada Toko Kamila Grosir Karawang?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang?
5. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang?
6. Apakah terdapat pengaruh simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang?

TINJAUAN LITERATUR

Manajemen

Menurut Afandi (2018:1) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*Staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*Leading*), dan pengawasan (*Controlling*).

Menurut George Terry dalam Dewi (2019:2) manajemen adalah pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain. (Ali Hasan (2018) 2020)

Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Yulianti (2019:1) pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuh kan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Menurut W Stanton dalam Yulianti (2019:1) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pembeli maupun pembeli potensial. (Ali Hasan (2018) 2020)

Kualitas Pelayanan

Menurut (Syahsudarmi, 2018:51) kualitas pelayanan yaitu upaya memenuhi harapan konsumen yang membandingkan antara hasil yang diterimanya dengan harapan. Kualitas pelayanan adalah nilai ukur seberapa bagus pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. (Tauha 2018)

Kualitas pelayanan dapat di simpulkan sebagai layanan yang ga hanya mencukupi, namun juga melebihi ekspektasi pelanggan serta menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dalam interaksi dengan Perusahaan.

Fasilitas

Menurut (Munawir, 2018:208) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas menurut (Syahsudarmi, 2018:49) adalah bagian *physical evidence* dari suatu jasa. Bukti fisik atau *physical evidence* jasa meliputi semua aspek dari fasilitas fisik perusahaan (meliputi: lingkungan yang diwujudkan, dibuat manusia, lingkungan *physical evidence*). (Tauha 2018)

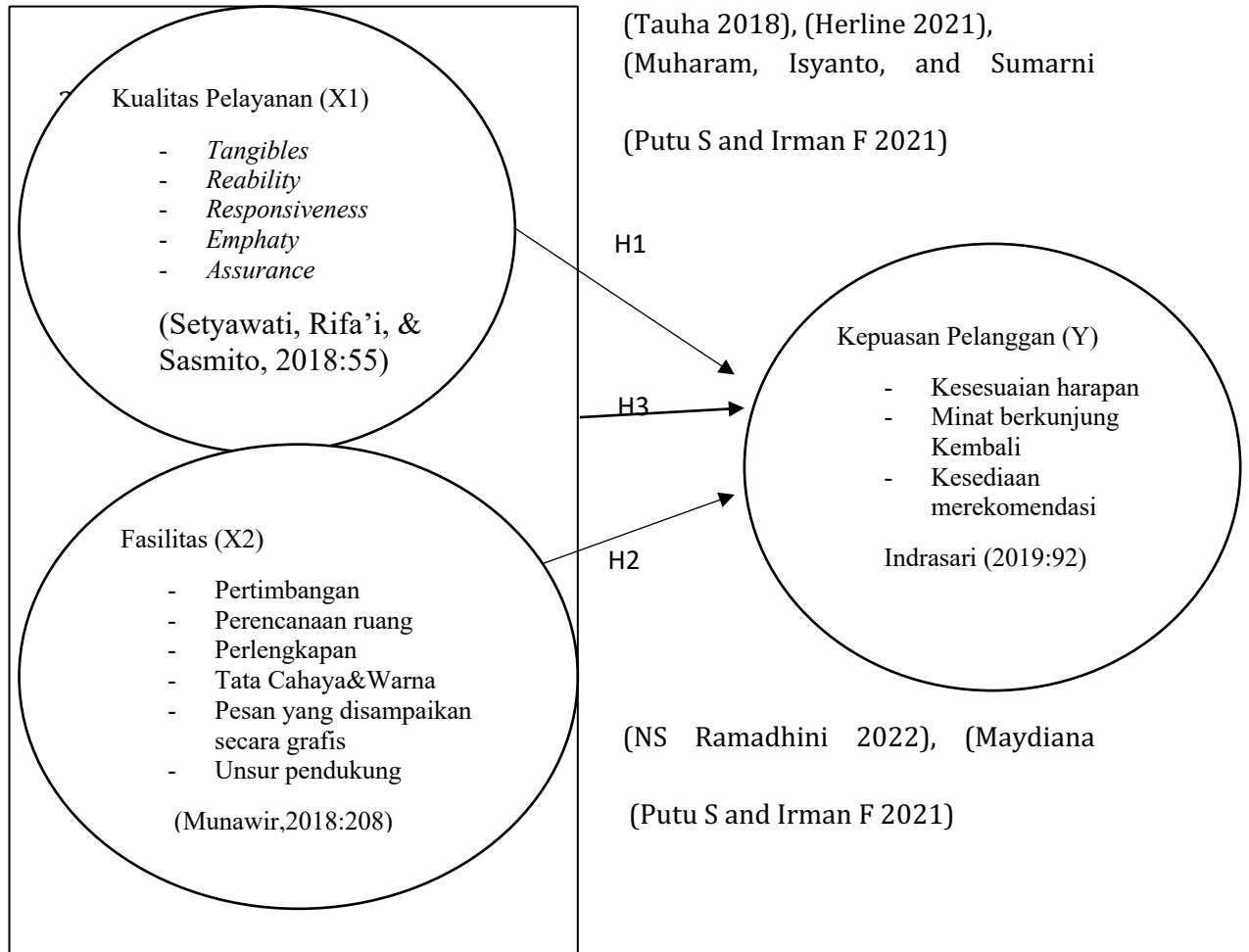
Pengertian fasilitas dapat disintesakan bahwa gambaran umum terhadap kondisi, kualitas, kenyamanan dan keefektifan fasilitas pada tempat tersebut. Yang mampu memberikan pandangan pelanggan mengenai sejauh mana fasilitas tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pada pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Arman, 2019:19), pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang tidak puas dapat menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya bahkan bisa pula distributornya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku komplain. (Handayani 2020)

Pengertian kepuasan pelanggan dapat disintesakan bahwa setiap pelanggan dapat memberikan sikap positif atau negatif pada Perusahaan tersebut. hal ini tergantung pada pelayanan, fasilitas, produk yang disajikan atau yang diberi pada Perusahaan itu, yang sesuai dengan harapan para pelanggan.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian



(Tauha 2018), (Maydiana 2019), (Putu S and Irman F 2021)

Gambar 2. Kerangka Berpikir

Hipotesis :

1. Terdapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.
2. Terdapat mempengaruhi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.
3. Terdapat mempengaruhi simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019:16), adalah penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis

data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

b. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019:126), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dikutip simpulannya. Populasi terdapat dipeneliti ini yaitu pelanggan pernah mengunjungi atau beli produk pada Toko Kamila Grosir karawang. (Nurul Qamar DKK 2018)

c. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2019:127), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Terdapat metode pengambilan sampel peneliti ini mengambil *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*.

Kriteria seperti Mengetahui Toko Kamila Grosir, yang sudah melakukan pembelian di Toko Kamila Grosir minimal 2 kali. Menghitung ukuran populasi dilakukan menggunakan rumus Hair et.al (Gendro, 2020). (Welsa, Cahyani, and Riyana 2022) adalah sebagai berikut:

$$n = 5 \text{ sampai } 10 \times \text{Jumlah indikator penelitian} = \text{Jumlah Sampel}$$

$$n = 7 \times 14 \text{ jumlah indikator penelitian} = 98 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel yang diperoleh adalah 98 responden. Mengambil sampel buat penelitian ini dilaksanakan kepada pelanggan Toko Kamila Grosir yang telah memenuhi kriteria belanja kurang lebih dua kali. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan dan menyebarkan kuesioner dengan *instrument* Google Form bagi pelanggan yang pernah melakukan berbelanja di Toko Kamila Grosir yang sudah membeli dua kali dan lebih. (Tondang et al. 2023)

d. Sumber Data

Terdapat mengumpulkan data penelitian, mengenakan sumber data primer memakai jenis pengumpulan data lewat wawancara, angket, observasi. Menurut Sugiono (2019) Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Sedangkan bila dilihat dari segi cara atau tekniknya, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), angket (kuesioner), pengamatan (observasi) dan gabungan dari ketiganya. (Ferliana, Juhandi, and Aziz 2021).

e. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang menunjukkan tingkat keakuratan antara data yang terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan ketentuan.

2. Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji yang menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan

menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26 dengan ketentuan sebagai berikut.
(Muharam, Isyanto, and Sumarni 2023)

f. Teknik Analisis

Terdapat pada penelitian, dengan menggunakan metode MSI dilakukan uji transformasi data. Analisis data menjadi elemen yang krusial karena dapat memberikan makna dan signifikansi untuk memecahkan permasalahan. Melakukan analisis data beserta mengaplikasikan SPSS versi 27, yang mencakup uji reliabilitas, uji validitas, serta dilanjutkan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Terdapat temuan diobjek penelitian terbentuk dari kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) bagi variabel independen, serta kepuasan pelanggan (Y) bagi variabel dependen. Data tersebut dikumpulkan melalui angket yang disebar kepada 98 respons yang merupakan pelanggan Toko Kamila Grosir Karawang. Detail lebihnya dapat dilihat sebagai uraian di bawah :

a. Analisis Deskriptif

Terdapat hasil analisis deskriptif, bahwa dapat diketahui 98 responden dalam penelitian ini yaitu dari Perempuan (79,6%), dan Laki-laki (20,4%). Dengan rentang usia 15-20 tahun (22,5%), 21-25 tahun (65,3%), 26-30 tahun (6,1%), 31-35 tahun 1%, >35 tahun (5,1%). Sebagian besar pekerjaan responden ialah Pelajar (6,1%), Mahasiswa (48,9%), Bekerja (39,9%), dan IRT (5,1%). Dengan penghasilan sebesar < Rp. 1.000.000 (46,9%), Rp. 2.000.000 - Rp. 4.000.000 (27,6%), Rp. 4.000.000 - Rp. 6.000.000 (13,3%), dan > Rp. 6.000.000 (12,2%). Dan melakukan pembelian di Toko Kamila Grosir Karawang sebanyak 1-2 kali (27,5%), 3-5 kali (35%), dan > 5 kali (36,8%). Untuk semua responden berjumlah 98 orang telah berbelanja ke Toko Kamila Grosir Karawang.

b. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menilai kecocokan dan kevalidan setiap item dalam angket yang digunakan, sehingga variabel tertentu dapat diidentifikasi secara tepat. Hasil *output* SPSS untuk uji validitas yang terdapat dalam lampiran menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Toko Kamila Grosir Karawang memiliki nilai korelasi pearson yang melebihi 0,361. Sehingga dapat dianggap valid dan semua variabel dianggap memenuhi validitas data.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk membuktikan kesesuaian dari responden untuk menanggapi pertanyaan telah dirangkai dalam format kuesioner. Memperoleh hasil dari simpulan bahwa ketiga instrumen penelitian tersebut Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan mempunyai *Cronbach's Alpha* yang cukup besar mulai skor 0,60 kemudian pernyataan pada kuesioner berhasil menyatakan reliabel dan konsisten.

d. Transformasi Data *Method of Successive Interval / MSI*

Dari penelitian ini data variabel untuk dikumpulkan melalui kuesioner merupakan data berskala ordinal, namun syarat untuk menggunakan *statistic inferensial* sebagai analisis utama dibutuhkan data berskala interval. Awal mulai melakukan analisis selanjutnya, data ordinal yang terkumpul dijadikan data interval memakai *Method Successive Intervals (MSI)*.

1. Uji Statistik

a. Uji Normalitas

**Tabel 1. Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		98	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.47567727	
Most Extreme Differences	Absolute	.077	
	Positive	.077	
	Negative	-.039	
Test Statistic		.077	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.178	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.164	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.154
		Upper Bound	.173

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data di Olah SPSS. 2024

Terdapat hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig sebesar $0,178 > 0,05$. Dengan hasil tersebut bahwa disimpulkan data uji normalitas memiliki berdistribusi normal.

b. Analisis Regresi Berganda

**Tabel 2. Analisis Regresi Linier
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.147	1.887		4.318	.000
Kualitas Pelayanan	.307	.079	.306	3.890	.000
Fasilitas	.506	.064	.623	7.919	.000

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Data di Olah SPSS. 2024

Terdapat bagan koefisien regresi, ditemukan nilai-nilai sebagai berikut yaitu nilai konstanta adalah 8.147, nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sejumlah 0.307, dan fasilitas (X2) sebanyak 0.506. mengenai model persamaan dapat dirumuskan di uraian tersebut :

$$Y = a + b X_1 + b X_2$$

$$Y = 8.147 + 0,307 X_1 + 0,506 X_2$$

Didapati interpretasi melalui model serupa regresi di atas berikut ini :

1. Konstanta dengan nilai 8.147 memaparkan terdapat kualitas pelayanan dan fasilitas terabaikan ataupun setara nol, lalu tingkat kepuasan pelanggan akan mencapai 8.147.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sejumlah 0,307. Maknanya berarti tiap kenaikan satu poin dalam kualitas layanan akan mendapati peningkatan kepuasan pelanggan sebanyak 0,307.
3. Koefisien regresi atas fasilitas yaitu sejumlah 0,506. Artinya bahwa setiap kenaikan satu poin dalam fasilitas akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebanyak 0,506.

c. Uji Determinanasi (R²)

Uji hasil tersebut dilakukan guna memahami berapa besar kesanggupan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas mendeskripsikan antara dependen kepuasan pelanggan dapat diketahui seberapa banyak bagian terikat yang dapat mendeskripsikan bagi variabel bebas.

**Tabel 3. Uji Determinanasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.786	.781	2.50160

a. Predictors:(Constant), Fasilitas,Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan informasi tersebut, kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan ialah sebanyak 0,786 atau 78,6%, sedangkan sisanya sejumlah 2,14 atau 21,4% dideskripsikan dengan aspek lainnya tidak bisa dipertimbangkan akan penelitian ini.

d. Uji T (Uji Parsial)

Dapat diketahui apabila variabel dependen atau kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2) variabel independen baik seperti parsial maupun individu memiliki dampak yang relevan terhadap variabel dependen atau kepuasan pelanggan (Y). menetapkan bagi derajat bebas bisa dipergunakan rumus $df = n - k = 98 - 2 = 96$.

Tabel 4. Uji T Kualitas Pelayanan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.147	1.887		4.318	.000
Kualitas Pelayanan	.307	.079	.306	3.890	.000
Fasilitas	.506	.064	.623	7.919	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Data di Olah SPSS. 2024

Terdapat hasil uji parsial tersebut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai derajat t-hitung sejumlah 3.890 atau taraf signifikansi sejumlah 0,000. Derajat t-tabel adalah 1,984 dan derajat t-hitung tinggi ($3.890 > 1,984$ dan $t\text{-hitung} > t\text{ tabel}$). Sebab dari itu hasilnya, perlu memperlihatkan kualitas pelayanan dipengaruhi kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.
2. Menentukan akan informasi tersebut, variabel Fasilitas memiliki derajat t-hitung sejumlah 7.919 dan taraf signifikansi sebesar 0,000. Derajat t-tabel adalah 1,984 dan derajat t-hitung lebih tinggi ($7.919 > 1,984$ ataupun $t\text{ hitung} > t\text{ tabel}$). Dari hasil tersebut, memperlihatkan Fasilitas memengaruhi Kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

b. Uji Simultan (Uji F)

Dilakukannya uji F tersebut bisa dipahami dampak variabel terikat terhadap variabel bebas secara serentak atau semuanya. Mengenai hipotesisnya yaitu:

Tabel 5. Uji F Simultan ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2177.897	2	1088.949	174.009	.000 ^b
Residual	594.511	95	6.258		

Total	2772.408	97		
-------	----------	----	--	--

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan.
Sumber: Data di Olah SPSS. 2024

Dapat di amati tabel Anova memperoleh skor probabilitas (Sig) sebanyak 0,000. Sebab itu skor Sig < 0,05 (0,000 < 0,05). Berikutnya persamaan nilai F hitung dengan f tabel dapat ditemukan yaitu skor F hitung sebanyak 174.009. lalu bisa menyimpulkan dalam F hitung > F tabel (174.009 > 3.09), bisa dipahami kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan atau relevan pengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

Pembahasan

Bagian ini akan menjelaskan jawaban rumusan masalah secara deskriptif dan verifikatif yang bisa dipahami dari penjelasan tersebut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Toko Kamila Grosir Karawang

Untuk bisa memahami bahwa pelayanan tidak dapat diukur secara langsung atau dilihat dengan mudah. Oleh karena itu, pelayanan terutama toko grosir, perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang responsnya cepat dan memberikan informasi mengenai produk , serta memberikan saran atau rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berniat menciptakan rasa puas dan loyalitas pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih terpuaskan dan cenderung tetap loyal terhadap toko grosir tersebut.

Kualitas pelayanan di Toko Kamila Grosir Karawang menjalankan evaluasi yang baik jika ingin bersaing dengan toko grosir lainnya. Bila pelayanan diberikan oleh Toko Kamila Grosir Karawang yang diberikan melebihi harapan semua, maka akan menciptakan persepsi yang optimal dari pengguna layanan terhadap kualitasnya Toko Kamila Grosir Karawang.

2. Bagaimana Fasilitas pada Toko Kamila Grosir Karawang

Toko Kamila Grosir Karawang merupakan salah satu toko grosir yang terkenal murah di wilayah tersebut. Untuk memahami fasilitas yang baik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan, fasilitas yang disediakan harus lebih di perhatikan lagi menjadi hal yang penting. Memiliki ruang yang luas memungkinkan pelanggan untuk berbelanja dengan nyaman tanpa merasa sesak. Dan tata letak barang yang tersusun rapi dengan baik mempermudah pelanggan untuk menemukan produk yang mereka butuhkan.

Ketika alat penunjang seperti sarana dan prasarana tidak sesuai pelanggan akan lebih memilih toko yang lengkap, Ketika pelanggan sudah dimanjakan dengan adanya fasilitas yang memadai maka pelanggan secara tidak langsung akan Kembali lagi untuk berbelanja.

3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan pada Toko Kamila Grosir Karawang

Temuan dari penelitian menunjukkan dalam memuaskan pelanggan pada Toko Kamila Grosir Karawang harus melayani dengan cepat dan ramah terhadap pelanggan dan fasilitas yang nyaman untuk pelanggan seperti ruangan, desain yang rapih. Kecepatan layanan di kasir menjadi aspek penting menciptakan pengalaman transaksi yang lancar tanpa ada hambatan sehingga pelanggan tidak menunggu lama.

Kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang dapat diciptakan dari awal yang di ingat oleh pelanggan yang berkunjung ke Toko Kamila Grosir Karawang, pelayanan yang cepat, sigat dan teliti adalah kunci dari pegawai Toko Kamila Grosir Karawang yang membuat para pelanggan yang datang merasa puas ketika berbelanja di Toko Kamila Grosir Karawang, hal itu menandakan bahwa kepuasan pelanggan sudah terbukti baik sehingga pelanggan tersebut kembali lagi untuk berbelanja di Toko Kamila Grosir Karawang hampir setiap hari.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Ditemukan mengenai pelayanan dalam kepuasan pelanggan didapat informasi bahwa berpengaruh variabel kualitas pelayanan dalam kepuasan pelanggan, melalui uji parsial (uji t) dengan nilai $3.890 > 1,985$, pembuktian melalui sig $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebab tersebut menunjukan maka kualitas pelayanan menunjukkan faktor dengan harus memperhatikan dalam bentuk memajukan kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

Kualitas pelayanan adalah hal pertama untuk membuat pelanggan merasa puas ketika berbelanja di Toko Kamila Grosir Karawang kesan pertama bagi pelanggan agar bisa menilai toko tersebut bagus keberadaannya, kualitas pelayanan yang dikerjakan oleh karyawan di Toko Kamila Grosir Karawang. Temuan penelitian ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono dan Gorgeous Chandra dalam jurnal Puspita dan Santoso (2018) Kualitas pelayanan adalah upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pembeli (Ferliana, Juhandi, and Aziz 2021).

5. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menunjukkan bahwa pengaruh yang positif dan penting meliputi fasilitas akan kepuasan pelanggan, perihal itu dapat dibuktikan mulai skor uji t $7.919 > 1,984$, membuktikan melalui sig $0,000 < 0,05$ serta mempengaruhi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang dipasang Perusahaan untuk pelanggannya mempunyai dampak baik bagi kepuasan pelanggan.

Diantaranya pelayanan pegawai toko yang ramah terhadap pelanggan melalui fasilitas yang diharapkan. Melalui hal itu bahwa fasilitas dapat berperan penting terhadap kepuasan di Toko Kamila Grosir Karawang. Sebab pada fasilitas yang memadai pelanggan akan terbujuk berbelanja di Toko Kamila Grosir Karawang. Tempat yang strategis dan luas membuat lebih nyaman para pelanggan ketika berbelanja dengan parkir yang luas serta

keamanan yang baik dapat menciptakan rasa aman dan tenang ketika berbelanja di Toko Kamila Grosir Karawang. Pendapat ini sesuai dengan teori (Lupiyoadi, 2021) Fasilitas adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing dengan lainnya.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan peroleh uji-f, nilai signifikansi dalam pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah $0,000 < 0,05$. Dan nilai f-hitung $174.009 > \text{nilai f-tabel } (3.09)$. terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas disediakan Toko Kamila Grosir Karawang sudah kenal dengan setiap karyawannya bahkan sudah menjadi pelanggan tetap. Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan Toko Kamila Grosir Karawang melalui pelayanan mereka diinginkan. apabila pelanggan puas, lalu pelanggan hendak balik memakai jasa akan menjadi pelanggan setia. Jika sarana dan prasarana tidak komplet maka pelanggan hendak memastikan lokasi dan fasilitasnya lebih baik. Faktor-faktor lain kaya fasilitas toko juga terbukti menarik. Kehadiran mesin EDC, jaringan yang stabil, area parkir nyaman, dan kondisi yang bersih menjadi kriteria pelanggan dalam menentukan tempat belanja. Peneliti konsisten dengan peneliti yang dilakukan oleh (Maydiana 2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Terdapat hasil penelitian secara terperinci simpulan yang bisa diambil yaitu :

1. Pelayanan dari karyawan yang ramah, *responsive*, dan profesional menciptakan pengalaman belanja yang positif.
2. Fasilitas yang memadai, seperti area parkir yang luas, tata letak barang yang rapi, turut mendukung kenyamanan berbelanja.
3. Kepuasan pelanggan ini berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan yang baik, fasilitas memadai, memperbarui stok produk, dan mengadakan promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan.
4. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.
5. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan relevan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.
6. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan (2018). 2020. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* 12(2004): 6–25.

- Ferliana, Siti, Juhandi, And Abdul Aziz. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Afif Toserba Di Kecamatan Kibin Serang." *Jurnal Manajemen Dan Strategi Bisnis* 2(1): 11–24.
- Handayani. 2020. "Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pt Bank Syariah Indonesia Kcp Jakarta Koja 2." *Skripsi* 5(3): 248–53.
- Herline. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Sempurna Jaya." 01: 1–23.
- Lupiyoadi, 2021. Kesadaran Merek, Keragaman Produk, Dan Kualitas Produk, Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli Di Kentucky Fried Chicken Manado, *Jurnal Emba*, Vol. 1, No.4, Hal.
- Maydiana, Luthfia. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* 7(2): 444–50.
- Muharam S., Isyantop., & Sumarnin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Umkm Mie Cihuy Karawang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 708-720.
<https://doi.org/10.47467/Elmal.V5i2.4986>
- Ningtyas, Mn. 2018. "Bab Iii - Metode Penelitian Metode Penelitian Industri Manufaktur." *Metode Penelitian*: 32–41.
- Ns Ramadhini. 2022. "Indikator Kepuasan Pelanggan." *Journal Ilmiah*: 10–23.
<http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28bab%2029.pdf>.
- Nurul Qamar Dkk, 2017. 2018. "Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian Kualitatif* (17): 43.
- Putu S, And Irman F. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi." *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2(2): 60–78.
- Tauha, La Ode Muhammad. 2018. "Pada Jasa Pemanduan Pt Bias Delta." : 79.
- Tondang, Grace Amalia, Muhammad Lathief, Ilhamy Nasution, And Budi Dharma. 2023. "Pengaruh Suasana Cafe, Harga, Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen (Studi Kasus: Dbest Cafe Tuamang)." *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 6(1): 2023.
- Welsa, Henny, Putri Dwi Cahyani, and Riyana Riyana. 2022. "Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Forum Ekonomi* 24(2): 433–45.
- Wuluhan, D I Kecamatan. 2020. "1,684 Serta Fasilitas (X 2) Secara Parsial Juga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dengan Nilai T." 2(2): 55–69.