

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BERLIAN INDAH DI KOTA SAMARINDA

Firda Aulia ¹, Catur Kumala Dewi ², Nurfitriani ³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : frdaalia14@gmail.com

Keywords :

Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Customer Satisfaction, Berlian Indah Store

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service quality which includes physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy on customer satisfaction at the Berlian Indah Shop in Samarinda City. The theoretical basis used in this research includes service quality on customer satisfaction.

This research was conducted on visitors to the Berlian Indah Shop, the research population used the unknown population category and the sample taken was 99 respondents using the Non Probability Sampling method with a sampling technique using purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires from Google Form using a Linkert scale to measure each indicator.

The results of this research show that 1) Physical Evidence has a significant effect on customer satisfaction. This means that the better the physical evidence displayed, the greater the customer satisfaction Berlian Indah Store will increase. 2) Reliability has a significant effect on customer satisfaction. This means that the better the reliability of the service provided, the more customer satisfaction will increase, which will support the organizational goals of Berlian Indah Store. 3) Responsiveness influences customer satisfaction at the Berlian Indah Store. This means that the higher the responsiveness provided, the greater the customer satisfaction of Toko Berlian Indah will increase.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi, diikuti dengan munculnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen kesejahteraan masyarakat semakin meningkat, menyebabkan peningkatan daya beli masyarakat. Sisi lain, perkembangan dunia usaha mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Perusahaan memiliki pangsa pasar cukup besar dan daerah pemasaran yang luas.

Mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dalam menggunakan produk jasa maupun barang, salah satu persoalan yang sangat penting menjadi kewajiban pemasaran untuk, membantu memenuhi kebutuhan

konsumen. Persaingan yang semakin ketat dengan produk sejenis menuntut pelaku usaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing dalam peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2015:35) “Kualitas Layanan (*service quality*) adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi Pelanggan”. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Setiap perusahaan mempunyai sistem atau strategi pemasaran yang berbeda tergantung dari pelaku usaha tersebut. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2015:78) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingannya yaitu bukti fisik (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya, Keandalan (*reability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjkan secara akurat dan terpercaya, daya tanggap (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. jaminan (*assurance*) pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percayapara pelanggan kepada perusahaan dan empati (*emphaty*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Menurut Alida Palilati, (2014:56) definisi kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan usaha penyedia jasa. penyedia jasa harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha. Kepuasan keseluruhan didefinisikan sebagai pernyataan afektif tentang reaksi emosional terhadap pengalaman atas produk atau jasa yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen terhadap produk tersebut dan dengan informasi yang digunakan untuk memilih produk. Toko Berlian Indah adalah salah satu toko kosmetik yang berada di Mall SCP (Samarinda Central Plaza). Walaupun toko ini sudah berdiri sejak 2015, kesetiaan pelanggan yang menggunakan dan membeli tidak pernah berubah.

METODE

1. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variable bebas yaitu: kualitas layanan (X), bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4), empati (X5). Lalu menggunakan variable terkait yaitu kepuasan pelanggan (Y).

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan. Data primer, yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui metode observasi dan kuesioner

3. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) “Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan ”. Populasi

dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Kota Samarinda yang pernah melakukan pembelian di Toko berlian Indah Kosmetik. Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam kategori populasi tidak diketahui.

Adapun Kriteria sampel yang ditentukan dalam penelitian ini. Yaitu sebagai berikut :

1. Masyarakat yang berdomisili di Kota Samarinda
2. Customer yang sudah pernah melakukan sekali pembelian di Toko Berlian Indah
3. Responden minimal berusia 17 tahun, Jika jumlahnya diatas 99 menggunakan rumus *Lemeshow*.

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden pada pelanggan toko Berlian Indah di SCP (Samarinda Central Plaza).

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *Sampling Insidental / Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:124) *Sampling Insidental / Accidental Sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pelanggan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

4. Alat Analisis

Sebagai syarat suatu penelitian, maka sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji instrument, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda.

a) Pada uji Instrumen memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan mutu suatu penelitian. Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

1. Menurut Misbahuddin (2013:303) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen sah atau valid, berarti memiliki validitas tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

b) Regresi Linier Berganda

Menurut Misbahuddin (2013:159) uji statistik linier berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan pembelian
X ₁	= Bukti Fisik
X ₂	= Keandalan
X ₃	= Daya Tanggap
X ₄	= Jaminan
X ₅	= Empati
α	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien regresi parsial
e	= Error

c) Uji T

Menurut Ghozali (2013:178) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen, Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika uji t statistic signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- b. Jika uji t statistic signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

d) Uji F

Menurut Ghozali (2013 : 177) uji statistik F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen dan variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkatan signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$), dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika uji F statistic signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima atau H_a ditolak
- b. Jika uji F statistic signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 ditolak atau H_a diterima

e) Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2013:177) koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menguji *goodness-fit* atau kelayakan model. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Tabel 1 : Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation
Bukti Fisik (X ₁)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Keandalan (X ₂)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Daya Tanggap (X ₃)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Jaminan (X ₄)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Empati (X ₅)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$
Kepuasan Pelanggan (Y)	5 item	$> 0,197 r_{tabel}$

Variable Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati & Kepuasan Pelanggan masing masing pertanyaan 5 item pertanyaan, seluruh variabel memiliki nilai Pearson Corellation atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,197 artinya seluruh item pertanyaan pada kusioner dinyatakan Valid.

b) Uji Reabilitas

Nilai Cronbach alpha seluruh variabel yang digunakan lebih besar dari 0,6 artinya seluruh instrumen kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga dapat dipercaya.

Tabel 2 : Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,666	Reliabel
Keandalan (X2)	0,617	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,800	Reliabel
Jaminan (X4)	0,760	Reliabel
Empati (X5)	0,809	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,884	Reliabel

(Sumber : Data Diolah, 2023)

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Nilai Signifikansi One sample *Kolmogrov-Smirnov* test yang ditunjukkan oleh Asymp Sig (2-tailed) bernilai 0,200 lebih besar dari 0,05 yang artinya berdistribusi Normal.

Asymp.Sig. (2-tailed)	N of Item
0,200	99

Tabel 3 : Uji Normalitas

(Sumber : Data Diolah, 2023)

b) Uji Linieritas

Hasil pada uji linearitas dapat diketahui bahwa Sig. *Deviation from linearity* sebesar $0.565 > 0.05$ Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi mempunyai hubungan linear.

Tabel 4 : Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined)	79.055	98	.807	1.613	.567
		Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
	Unstandardized Predicted Value	Deviation from Linearity	79.055	97	.815	1.630	.565
	Within Groups		.500	1	.500		
	Total		79.555	99			

(Sumber : Data Diolah, 2023)

c) Uji Multikolinieritas

Nilai tolerance seluruh variabel independen $> 0,1$ dan nilai VIF seluruh

variabel independen < 10 maka tidak ada korelasi antar variabel yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 5 : Uji Multikolinieritas

Variabel	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik X1	0,725	1.380
Keandalan X2	0,532	1.881
Daya Tanggap X3	0,616	1.623
Jaminan X4	0,438	2.283
Empati X5	0,409	2.447

(Data Diolah, 2023)

d) Uji Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi seluruh variabel independen pada penelitian ini lebih besar dari 0,05 yang artinya dalam penelitian ini varian residualnya homogen atau dapat dikatakan model pada penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6 : Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	N of Item
Bukti Fisik X1	0,194	99
Keandalan X2	0,726	99
Daya Tanggap X3	0,622	99
Jaminan X4	0,234	99
Empati X5	0,196	99

(Sumber : Data Diolah, 2023)

e) Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi menunjukkan nilai Durbin – Watson sebesar 1,893. Nilai DU dan DL pada tabel DW dengan n = 99 dan k = 5 (DL = 1,5683 dan DU = 1,7799). Nilai 4-DU = 2,2201 sehingga memenuhi syarat $DU < DW < 4-DU$ atau $1,7799 < 1,893 < 2,2201$ maka hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terdapat autokorelasi.

Tabel 7 : Uji Autokolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874 ^a	.764	.751	2.367	1.893

(Sumber : Data Diolah, 2023)

3. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linear berganda adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program statistic SPSS.

a) Uji t

Uji parsial yang memperlihatkan pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi variabel Bukti Fisik X1, Keandalan X2, Daya Tanggap X3, Jaminan X4, dan Empati X5 terhadap kepuasan pelanggan Y Jumlah observasi/responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5\%$ sedangkan derajat bebas pengujiannya adalah $n - k - 1 = 99 - 6 - 1 = 92$, maka didapatlah $t_{tabel} = 1,986$.

Tabel 8 : Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.369	1.322		-1.035	.303
	Bukti Fisik	.010	.079	.007	.122	.903
	Keandalan	.226	.103	.150	2.189	.031
	Daya Tanggap	.371	.083	.286	4.484	.000
	Jaminan	.370	.108	.260	3.430	.001
	Empati	.485	.091	.419	5.348	.000

(Sumber : Data Diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 5.20 menunjukkan nilai F_{hitung} 60.860 dengan nilai signifikan 0,000. Maka hal ini dicarilah F_{tabel} pada tabel distribusi dengan signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $F_{tabel} : df1 = k-1$ sedangkan $df2 = n-k$, dapat diketahui “k” adalah jumlah variabel bebas dan variabel terikat sementara “n” adalah jumlah responden. Dalam penelitian ini jumlah “k” adalah 6 variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan “n” adalah 99 responden. Selanjutnya nilai tersebut dijumlahkan menjadi F_{tabel} $df1 = 6 - 1 = 5$ dan $df2 = 99 - 6 = 93$, dengan demikian didapatlah F_{tabel} yang sebesar 2,31. Maka dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} 60.860 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,31 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menyebutkan terdapat pengaruh signifikan secara bersama – sama pada variabel Bukti Fisik X1, Keandalan X2, Daya Tanggap X3, Jaminan X4 dan Empati X5 terhadap Kepuasan Pelanggan Y.

b) Uji F

Tabel 9 : Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705.240	5	341.048	60.860	.000 ^b
	Residual	526.760	94	5.604		
	Total	2232.000	99			

(Sumber : Data Diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 5.20 menunjukkan nilai fhitung 60.860 dengan nilai signifikan 0,000. Maka hal ini dicarilah ftabel pada tabel distribusi dengan signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus ftabel : $df1 = k-1$ sedangkan $df2 = n-k$, dapat diketahui “k” adalah jumlah variabel bebas dan variabel terikat sementara “n” adalah jumlah responden. Dalam penelitian ini jumlah “k” adalah 6 variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan “n” adalah 99 responden. Selanjutnya nilai tersebut dijumlahkan menjadi ftabel $df1 = 6 - 1 = 5$ dan $df2 = 99 - 6 = 93$, dengan demikian didapatlah ftabel yang sebesar 2,31. Maka dapat disimpulkan bahwa fhitung 60.860 lebih besar dari ftabel yaitu 2,31 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menyebutkan terdapat pengaruh signifikan secara bersama – sama pada variabel Bukti Fisik X1, Keandalan X2, Daya Tanggap X3, Jaminan X4 dan Empati X5 terhadap Kepuasan Pelanggan Y.

c) Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menguji goodness – fit atau kelayakan model. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 10 : Uji Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.764	.751	2.367

(Sumber : Data Diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 5.21 dapat diperoleh nilai R sebesar 0,874 yang berarti terjadi hubungan yang kuat antara Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pelanggan karena nilai mendekati 1. Kemudian didapatkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,764 yang artinya 76,4% proporsi perubahan variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh

Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Sedangkan 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Bukti Fisik Berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah di Kota Samarinda

Variabel Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan (parsial) terhadap kepuasan pelanggan Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda, dengan memperoleh nilai t-hitung sebesar 0,122 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,903 dimana nilai tersebut lebih besar dari sig 0,05.

Hal ini diperkuat oleh hasil Penelitian C.Prihandoyo (2019) berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan". Menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik X1 secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan, dibuktikan dengan t-hitung < t-tabel yaitu (-1,896 < 1,98), yang artinya bahwa variabel Bukti Fisik (X1) tidak memberikan kontribusi terhadap (Y). Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh secara parsial. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik yang terdapat pada Toko Berlian Indah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda.

Variabel Keandalan (X2) berpengaruh signifikan (parsial) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda, dengan memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.189 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,031 dimana nilai tersebut lebih besar dari sig 0,05.

Hal ini diperkuat oleh hasil Penelitian C.Prihandoyo (2019) berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan". Menunjukkan bahwa variabel Keandalan X2 secara parsial berpengaruh signifikan, dibuktikan dengan t-hitung > t-tabel yaitu (3,088 > 1,98), yang artinya bahwa variabel Keandalan (X2) memberikan kontribusi terhadap (Y). Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel Keandalan (X2) berpengaruh secara parsial. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Keandalan yang terdapat pada Toko Berlian Indah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda.

Variabel Daya Tanggap (X3) berpengaruh signifikan (parsial) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda, dengan memperoleh nilai t-hitung sebesar 4.484 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,031 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian C.Prihandoyo (2019) berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan". Menunjukkan bahwa Daya Tanggap X3 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan, dibuktikan dengan t-hitung > t-tabel yaitu (8,689 > 1,98), Hal ini juga dibuktikan Koefisien Korelasi Parsial sebesar 0,667 yang artinya bahwa Daya Tanggap (X3) memberikan kontribusi sebesar 0,667 atau 66,7% terhadap (Y). Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel Daya Tanggap (X3) berpengaruh secara parsial. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap yang terdapat pada Toko Berlian Indah berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan.

4. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda.

Variabel Jaminan (X4) berpengaruh signifikan (parsial) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda, dengan memperoleh nilai thitung sebesar 3,430 lebih besar dari ttabel sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian C.Prihandoyo (2019) berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan". Menunjukkan bahwa Jaminan (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan, dibuktikan dengan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu ($2,854 > 1,98$). Hal ini dibuktikan Koefesien Korelasi Parisal sebesar 0,282 yang artinya bahwa Jaminan (X4) memberikan kontribusi sebesar 0,282 atau 28,2% terhadap (Y). Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel Jaminan (X4) berpengaruh secara parsial. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Jaminan yang terdapat pada Toko Berlian Indah berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan.

5. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda.

Variabel Empati (X5) berpengaruh signifikan (parsial) terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda, dengan memperoleh nilai t-hitung sebesar 5,348 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari sig 0,05.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian C.Prihandoyo (2019) berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan". Menunjukkan bahwa Empati (X5) secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan, dibuktikan dengan $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yaitu ($1,914 < 1,98$). Hal ini dibuktikan Koefesien Korelasi Parisal sebesar 0,194 yang artinya bahwa Empati (X5) memberikan kontribusi sebesar 0,194 atau 19,4% terhadap Y. Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel Empati (X5) berpengaruh secara parsial. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Empati yang terdapat pada Toko Berlian Indah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Aria Mulyapradana, Ary Dwi Anjarini, Harnoto (2020) berdasarkan tabel 2.1 hasil penelitian sebelumnya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal". hasil penelitian yang dilakukan membuktikan adanya pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT Tempo Cabang Tegal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$. Dan hasil penelitian sejalan dengan peneliti lakukan karna variabel variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara bersama-sama (simultan). Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati yang terdapat pada Toko Berlian Indah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Artinya, jika variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama - sama meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

6. Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Berlian Indah Di Kota Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan), dengan berdasarkan Uji F Simultan memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,860 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,31. Kemudian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari α 0,05.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik pada Toko Berlian Indah Di Samarinda tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis pertama ditolak. Karena bukti fisik seperti tata letak barang, interior ruangan, dekorasi ruangan, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan, tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Keandalan pada Toko Berlian Indah Di Samarinda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis kedua diterima. Karena keandalan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen seperti kecepatan melayani, kelengkapan produk, kemampuan karyawan dalam menjelaskan. faktor-faktor tersebut membuat pelanggan tertarik.
3. Daya Tanggap pada Toko Berlian Indah Di Samarinda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tanggap terhadap pelanggan, karyawan membantu pelanggan, kecepatan merespon pelanggan. Faktor-faktor daya tanggap tersebut membuat konsumen merasa nyaman.
4. Jaminan pada Toko Berlian Indah Di Samarinda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Karena jaminan seperti keramahan melayani pelanggan, tepat waktu dalam
5. pelayanan dan karyawan yang berpengalaman pada bidangnya sesuai dengan harapan konsumen dan membuat konsumen merasa nyaman.
6. Empati pada Toko Berlian Indah Di Samarinda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis kelima diterima. Karena empati yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen seperti memahami keinginan pelanggan, keramahan melayani dengan ramah, dan karyawan merespon pelanggan dengan baik. faktor-faktor tersebut membuat pelanggan tertarik dan membuat pelanggan terkesan.
7. Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati pada Toko Berlian Indah Di Samarinda berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian hipotesis keenam diterima.

SARAN

1. Bagi Perusahaan : Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan pengamatan langsung, penulis memberikan saran kepada pihak terkait terutama kepada tempat penelitian yakni Toko Berlian Indah di Kota Samarinda. Dilihat dari kualitas pelayanan yang meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh yang signifikan berarti harus mempertahankan dan bisa lebih memberikan yang lebih terbaik bagi pelanggan dan bisa berinovasi agar meningkatkan kepuasan pelanggan dan untuk Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik dilihat dari hasil penelitian mungkin bisa kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan agar lebih terciptanya ketertarikan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Di Toko Berlian Indah di Kota Samarinda.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Toko Berlian Indah seperti harga, brand image, dan variabel-variabel lainnya.

REFERENCES

- Alida Palitati. 2014. *Tekhnik Menguku dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cornelius, Prihandoyo. 2019. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG BALIKPAPAN*. No.1. Vol. 10. Jurnal Geoekonomi Uniba
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21*. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Misbahudin, Iqbal Hasan, (2013), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyapradana, Aria. Ary Dwi Anjarini. Harnoto. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. No.1. Vol.3. Jurnal Jesya STIE Al-washliyah Sibolga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Alida Palitati. 2014. *Tekhnik Menguku dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.