

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO SEPATU BATA TUBAN 45

Intan Alfina Nisa¹, Yudi Supiyanto²

Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban
Email : nisai4636@gmail.com supiyantoyudi64@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan toko sepatu Bata Tuban 45 dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual terhadap kepuasan konsumen toko sepatu Bata Tuban 45 baik secara parsial. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan penelitian analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen toko sepatu Bata Tuban 45 yang berjumlah 1000 dan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode rumus slovin dengan mengambil sampel sebesar 42 konsumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan angket (kuesioner). Instrumen penelitian yang digunakan adalah metode skala likert. Serta teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Metode Servqual dan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini dengan menggunakan Metode Servqual menunjukkan bahwa ekspektasi atau harapan (H) dapat dipenuhi oleh toko sepatu Bata Tuban 45 dengan perolehan nilai masing-masing dimensi adalah (1,056) untuk dimensi bukti langsung/fisik, (0,64) untuk dimensi empati, (0,34) untuk dimensi kehandalan, (-0,8) untuk dimensi daya tanggap, serta (0,404) untuk dimensi jaminan. Adapun menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 23 menunjukkan bahwa nilai t untuk variable kualitas pelayanan (X) t hitung lebih besar dari t tabel ($4,835 > 2,021$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka hal ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko sepatu Bata Tuban 45.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, metode servqual, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Seiring dengan kondisi perputaran ekonomi yang semakin membaik, dunia bisnis juga semakin berkembang, banyak perusahaan terus berinovasi dan berinovatif dengan mengeluarkan produk-produk terbaiknya agar tidak tertinggal oleh pesaingnya, namun selain mengandalkan produk yang baik perusahaan juga dituntut untuk memberi pelayanan terbaik kepada konsumennya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan tercipta konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi lebih nyaman untuk berbelanja, sehingga menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang kita pasarkan serta akan membuat penjualan mengalami peningkatan dan peningkatan laba dalam perusahaan meningkat. Menurut Wijaya (Jazuli et al. 2020), kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen[1]. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut tertentu. Kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk dan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap kualitas barang atau jasa dan apabila sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka jasa tersebut dapat dikatakan baik demikian pula sebaliknya (Piwandani, 2020)[2].

Bata menjual melalui para penyalur khusus (Retail) yang sudah beredar diseluruh Indonesia mencapai 500 toko lebih, dimana salah satunya terletak di Kabupaten Tuban,

terdapat dua toko sepatu bata diantaranya toko sepatu Bata Tuban 45 dan toko sepatu Bata Tuban 40 yang sama-sama terletak di Jl. Pemuda Tuban. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa konsumen dan kepala toko sepatu bata Tuban 45 pelayanan yang diberikan terhadap konsumen terbilang masih kurang optimal hal itu terjadi karena sistem pelayanan di toko sepatu bata Tuban 45 yaitu dengan sistem bergantian atau bergiliran pelayanan jadi bukan setiap orang yang datang di toko lalu dilayani oleh semua pramuniaga, seperti contoh ada dua pramuniaga yang sedang berjaga di toko kemudian datang satu konsumen A, konsumen A tersebut akan dilayani oleh satu pramuniaga A saja sedangkan jika konsumen A tersebut juga membutuhkan pelayanan lain maka pramuniaga B cenderung tidak terlalu ikut melayani konsumen tersebut karena tugas pramuniaga B hanya melayani konsumen selanjutnya yang datang setelah konsumen A.

Selama ini, toko sepatu bata Tuban 45 belum pernah melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sehingga perusahaan belum mengetahui persepsi atau harapan konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penjualan produk sepatu bata Tuban 45 yang mereka berikan. toko sepatu bata Tuban 45 membutuhkan metode yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa bagus tingkat kualitas pelayanan di toko sepatu Bata Tuban 45. Dan juga mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko sepatu Bata Tuban 45. Metode yang dipakai untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Service Quality (Servqual)*. Metode ini mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* (Priwandani, 2020). *Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Priwandani, 2020).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Sepatu Bata Tuban 45”

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (Aziz 2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun[3].

Sejalan dengan pendapat di atas, Menurut Kasmir (Ginting 2021) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan[4].

B. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (Aziz 2017) bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Teori kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa merupakan teori pokok dalam analisis mikro ekonomi. Kepuasan konsumsi merupakan bagian dari teori perilaku konsumen. Seorang konsumen akan mengkonsumsi barang atau jasa untuk memperoleh kepuasan selalu menggunakan kerangka rasionalitas. Sehingga manusia rasional adalah manusia yang berusaha mencapai kepuasan maksimum dalam kegiatan konsumsinya (Umahaturrofiqoh, 2020)[5].

C. Pengertian Metode Service Quality (Servqual)

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah gap (kesenjangan) model ini berkaitan erat dengan model kepuasan (Jiwantara et al. 2013)[6].

METODE PENELITIAN

Jenis Dan Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (Evianta et al. 2022) penelitian kuantitatif adalah

Metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan[7].

Analisis korelasi merupakan bentuk dari penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta, identifikasi dan meramalkan hubungan dalam dan antara variabel (S. Sugiyono 2016)[8].

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini, penulis memilih pengumpulan data dilakukan di toko sepatu bata Tuabn 45 yang beralamat di Jl. Pemuda No. 45 Tuban dengan melibatkan seluruh konsumen toko sepatu bata Tuban 45 pada bulan februari 2023 - selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengolahan data penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2013), sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian [9].

Sampel

Anggota sampel yang tepat digunakan menurut (Sugiyono 2013) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begiu sebaliknya. Sehingga target sampel dalam penelitian adalah sejumlah 42 orang Konsumen toko sepatu bata Tuban 45 yang telah dihitung menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 15% (0,1), sehingga pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1} + Ne^2 && (1) \\n &= \frac{1000}{1} + 1000 (15\%) \\n &= \frac{1000}{1} + 1000 (0,0225) \\n &= \frac{1000}{1} + 22,5 \\n &= \frac{1000}{23,5} \\n &= 42\end{aligned}$$

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- a. **Data Kuantitatif**, yaitu jenis data yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono 2018). Dalam penelitian ini, data kuantitatif berupa hasil skor kuisisioner kepada responden yang diklasifikasikan dengan menggunakan skala likert (1-5) [10].
- b. **Data Kualitatif**, yaitu jenis data yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam yang mengandung makna. Oleh karena itu dalam penelitian kuantitatif tidak menekankan pada generalisasi. Tetapi lebih menekankan pada makna (Sugiyono 2018). Dalam penelitian ini, data kualitatif berupa teori-teori dari pendapat ahli dan gambaran umum tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Sepatu Bata Tuban 45”

2. Sumber Data

Menurut (Arikunto 2019), sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh[11]. Dalam penelitian ini data yang diperoleh terdiri dari 2 (dua) sumber yaitu:

- a. **Data Primer**, adalah data atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung pada perusahaan, baik melalui observasi, pembagian kuesioner dan wawancara. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Arikunto 2019). Dengan objek penelitian yaitu konsumen toko sepatu bata Tuban 45.

- b. Data Sekunder**, adalah data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data dari berbagai sumber seperti dokumen atau laporan tertulis yang ada pada yaitu konsumen toko sepatu bata Tuban 45. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Arikunto 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (Diana Santy 2021), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data [12].

Dalam penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada kuesioner atau angket, observasi berpartisipansi (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview), dokumentasi, dan gabungan ketiganya (triangulasi).

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap peristiwa yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi ataupun perilaku.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui pengamatan langsung kondisi toko sepatu bata Tuban 45 yang berada di Jl. Pemuda No. 45 Tuban

2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (Diana Santy 2021) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Berdasarkan pengumpulan data yang telah peneliti lakukan melalui wawancara, maka peneliti melakukan wawancara dengan kuasa toko dan konsumen yang ada pada toko sepatu bata Tuban 45.

3. Kuesioner atau angket

Menurut Sugiyono (Dian 2020) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab [13]. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup.

4. Dokumen

Menurut sugiyono (P. Sugiyono 2016) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan [14].

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (Nurdianawati 2021) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu angket. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket terstruktur, dimana angket dalam penelitian ini dibagikan secara langsung kepada responden. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert [15].

Tabel 3.1

Skor Jawaban berdasarkan Skala Likert

JAWABAN	SKOR
(SS) Sangat Setuju	5
(S) Setuju	4
(KS) Kurang Setuju	3
(TS) Tidak Setuju	2
(STS) Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Ghozali (Muslimin 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1

Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*

No.	Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Selisih)	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
1	T1	4,2	2	2,2	Tinggi	Baik
	T2	4,1	2,08	2,02	Tinggi	Baik
	T3	4,1	2,1	2	Tinggi	Baik
	T4	2,48	3,48	-1	Sangat Rendah	Sangat Tidak Baik
	T5	3,02	2,96	0,06	Sedang	Cukup Baik
Rata-rata		3,58	2,52	1,05	Tinggi	Baik
2	E1	3,12	2,84	0,28	Sedang	Cukup Baik
	E2	3,38	2,7	0,68	Sedang	Cukup Baik
	E3	3,48	2,52	0,96	Sedang	Cukup Baik
Rata-rata		3,32	2,68	0,64	Sedang	Cukup Baik
3	R1	2,66	3,32	0,66	Sedang	Cukup Baik
	R2	3,36	2,76	0,6	Sedang	Cukup Baik
	R3	3,12	2,9	0,22	Sedang	Cukup Baik
	R4	3,48	2,6	0,88	Tinggi	Baik
	R5	3,36	2,7	0,66	Sedang	Cukup Baik
Rata-rata		3,19	2,85	0,34	Sedang	Cukup Baik
4	D1	2,8	3,02	0,22	Sedang	Cukup Baik
	D2	3	2,94	0,06	Sedang	Cukup Baik
Rata-rata		2,9	2,98	-0,08	Sedang	Cukup Baik
5	A1	3,18	2,76	0,42	Sedang	Cukup Baik
	A2	3,18	2,78	0,4	Sedang	Cukup Baik
	A3	3,28	2,78	0,5	Sedang	Cukup Baik
	A4	3,26	2,84	0,42	Sedang	Cukup Baik
	A5	3,12	2,84	0,28	Sedang	Cukup Baik
Rata-rata		3,20	2,8	0,40	Sedang	Cukup Baik

No.	Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap (Selisih)	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
	Rerata	3,23	2,76	0,47	Sedang	Cukup Baik

Dari tabel 4.1 semua nilai tersebut menunjukkan rata-rata klasifikasi sedang yang berarti tingkat kualitas pelayanan cukup baik artinya harapan (H) responden dapat dipenuhi oleh toko sepatu Bata Tuban 45 dan konsumen merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan oleh toko sepatu Bata Tuban 45.

Hasil Uji Validitas

Tabel Validitas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*

No.	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keputusan
1	1	0,304	Valid
2	0,894	0,304	Valid
3	0,481	0,304	Valid
4	0,832	0,304	Valid
5	0,713	0,304	Valid
6	0,463	0,304	Valid
7	1,000	0,304	Valid
8	0,497	0,304	Valid
9	0,583	0,304	Valid
10	0,334	0,304	Valid
11	0,369	0,304	Valid
12	1,000	0,304	Valid
13	0,832	0,304	Valid
14	0,369	0,304	Valid
15	0,050	0,304	Tidak Valid
16	0,463	0,304	Valid
17	0,894	0,304	Valid
18	1,000	0,304	Valid
19	0,224	0,304	Tidak Valid
20	0,583	0,304	Valid

Tabel Validitas Kepuasan Konsumen

No.	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keputusan
1	1	0,304	Valid
2	0,406	0,304	Valid
3	0,889	0,304	Valid
4	0,356	0,304	Valid
5	0,340	0,304	Valid
6	0,402	0,304	Valid
7	0,030	0,304	Tidak Valid
8	0,340	0,304	Valid
9	1,000	0,304	Valid
10	0,350	0,304	Valid
11	0,326	0,304	Valid
12	0,836	0,304	Valid
13	0,406	0,304	Valid
14	0,340	0,304	Valid

Dari kedua tabel validitas tersebut pengujian instrumen yang dilakukan terhadap 42 responden memiliki nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% adalah 0,304. Artinya nilai item tiap variabel atau item-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner yaitu kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* (X) dan kepuasan konsumen (Y) akan dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

No.	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0,927	Reliabel
2.	Kepuasan Konsumen (Y)	0,873	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS v22

Berdasarkan olah data melalui uji reliabilitas yang dilakukan pada 20 butir pernyataan untuk variabel X dan 14 butir pertanyaan untuk variabel Y yang telah valid, diketahui *Cronbach Alpha* angket kualitas pelayanan (X) sebesar 0,927 dan angket kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,873. Besarnya *Cronbach Alpha* pada tiap-tiap variabel lebih besar dari standart reliabel yaitu 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam uji coba instrumen penelitian adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Prasyarat (Uji Normalitas)

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,145	42	,026*	,947	42	,051
Kepuasan Konsumen	,128	42	,083*	,965	42	,215

*. This is a lower bound of the true significance.

*. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data diolah SPSS v22

Dari hasil uji normalitas dengan bantuan program SPSS mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,026 dan juga shapiro-wilk dari kualitas pelayanan (X) 0,051 dan kepuasan konsumen (Y) 0,215 yang berarti bahwa nilai signifikan > 0,05 maka variabel yang diteliti terdistribusi normal.

a. Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,363	12,233		,602	<,551
Kualitas pelayanan	,773	,160	,607	4,835	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan konsumen

Sumber : Data diolah SPSS v22

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji regresi linier sederhana didapatkan rumus persamaan sebagai berikut $Y = a + BX$. Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut dapat berpedoman pada tabel diatas maka :

A= angka konstan dari *Unstandardized coefficients*.

kasus ini nilainya sebesar 7.363. angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan X maka nilai konsisten kepuasan konsumen Y adalah sebesar 7.363.

b= angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,773.

Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 7.363 + 0,773X$

Uji Hipotesis t dan Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Parsial (t)

Tabel 4.9
Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,363	12,233		,602	<,551
Kualitas pelayanan	,773	,160	,607	4,835	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data diolah SPSS v22

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig)

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji parsial diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

2. Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji t)

Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar $4,835 > t \text{ tabel } 2,021$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dan positif secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

b. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.10
Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,607 ^a	,369	,353	5,945

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS v22

Berdasarkan tabel output SPSS di atas diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,369. Besarnya angka koefisien determinasi R Square adalah 0,369 atau sama dengan 36,9%. Angka tersebut mengandung bahwa pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 36,9%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* yang mengacu kepada lima dimensi *servqual tangible, emphaty, reability, responsiveness, assurance* semua dimensi menunjukkan rata-rata klasifikasi sedang yang berarti kualitas pelayanan toko sepatu Bata Tuban 45 cukup baik dan tidak ada gap (kesenjangan) yang rendah atau sangat tidak baik terhadap kualitas pelayanan toko sepatu Bata Tuban 45.
2. Berdasarkan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko sepatu Bata Tuban 45 dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji normalitas mendapat signifikan sebesar 0,051 untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan 0,215 kepuasan konsumen (Y) yang berarti bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 maka variabel yang diteliti terdistribusi normal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jazuli M, Samanhudi D, Handoyo H. 2020. Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. JUMINTEN. 1(1):67–75.
- [2] PRIWANDANI M. 2020. PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN PELAYANAN PENJUALAN MAINAN ANAK PADA KIDZ STATION MALL CAMBRIDGE MEDAN.
- [3] Aziz DA. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan
- [4] Ginting FF. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday.
- [5] UMAHATURROFIQOH EF. 2020. KEPUASAN KONSUMEN TENTANG KUALITAS PRODUK, KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN (Komparasi Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Rejotangan).
- [6] Jiwantara K, Sutrisno A, Neyland JSC. 2013. Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. J POROS Tek MESIN UNSRAT. 2(1).
- [7] Evianta S, Lusiah L, Ginting RS. 2022. PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE HILL HOTEL DAN RESORT SIBOLANGIT. J Cafe. 3(2):87–100.
- [8] Sugiyono S. 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung Alf.
- [9] Sugiyono. 2013. Non probability sampling Menurut Sugiyono (2017). J Manaj bisnis [Internet].:31–44. [http://repository.untag-sby.ac.id/8172/27/BAB 3.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/8172/27/BAB%203.pdf)
- [10] Sugiyono D. 2018. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono. Bandung Alf. 15(2010).
- [11] Arikunto S. 2019. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.
- [12] Diana Santy NW. 2021. Citra Perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia.
- [13] Dian N. 2020. PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PT. EXTRUPACK BEKASI BARAT.
- [14] Sugiyono P. 2016. Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi). Bandung Alf Cv.
- [15] Nurdianawati I. 2021. Pengaruh Kebebasan Dalam Bekerja dan Toleransi Akan Risiko Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2017-2018.

