

---

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. ASRI  
KECAMATAN TOMA KABUPATEN NIAS SELATAN

Asrinawati Duha

Mahasiswa Prodi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya  
([chanysasril@gmail.com](mailto:chanysasril@gmail.com))

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Asri Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan populasi seluruh konsumen yang melakukan pembelian di UD. Asri Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. Sampel yang digunakan adalah desain *Non Probability* sampling dengan menggunakan teknik *Sampling Incidental*, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menyebarkan angket kepada responden yaitu pelanggan UD. Asri Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran penelitian adalah (1) Perlunya merekrut karyawan tetap sekitar dua orang agar pelanggan mendapat pelayanan yang prima dan maksimal. (2) UD. Asri harus lebih teliti dalam memberikan produk yang diinginkan atau dibeli oleh pelanggan, terutama dalam pembelian barang yang tergolong banyak sehingga barang yang rusak tidak sampai kepada pelanggan. (3) Proses pelayanan dan penyediaan barang yang diinginkan pelanggan perlu ditingkatkan lagi dengan menambah sumber daya seperti karyawan dan mobil pengangkut barang agar pelanggan dapat melakukan pembelian dengan efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service on customer satisfaction at UD. Asri Toma District, South Nias Regency. The type of research used is quantitative research. The data source used is primary data, with a population of all consumers who make purchases at UD. Asri Toma District, South Nias Regency. The sample used is a Non Probability sampling design using Incidental Sampling technique, because the population is not known with certainty, the number of samples in this study amounted to 35 people. The data collection technique is to distribute questionnaires to respondents, namely UD customers. Asri Toma District, South Nias Regency. The data analysis method used is simple regression analysis. The results of this study indicate that service variables have a significant effect on customer satisfaction. Research suggestions are (1) The need to recruit permanent employees around two people so that customers get excellent and maximum service. (2) UD. Asri must be more careful in providing the products that customers want or buy, especially in purchasing goods that are classified as large so that damaged goods do not reach*

customers. (3) *The process of service and provision of goods desired by customers needs to be improved by adding resources such as employees and freight cars so that customers can make purchases effectively and efficiently.*

**Keywords:** *Service, Customer Satisfaction.*

## A. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya ekonomi dunia serta persaingan bisnis saat ini telah mencapai keadaan dengan persaingan dimana saling menunjukkan keunggulannya sehingga kini menjadi masalah yang harus dihadapi oleh para pebisnis di setiap industri. Hal ini, selain pesatnya perkembangan teknologi informasi untuk mendukung lingkungan bisnis modern, menyebabkan persaingan bisnis semakin meningkat. Dalam menghadapi situasi yang sulit dan jumlah pesaing, organisasi harus terus fokus pada kebutuhan dan keinginan klien, dan berupaya memenuhi asumsi kebutuhan klien dengan menawarkan bantuan yang lebih baik dibandingkan yang diberikan pesaing. Hal ini dikarenakan konsumen dan konsumen semakin teliti dalam membeli dan memilih barang yang akan digunakan atau dimanfaatkan.

Adapun objek penelitian ini adalah UD. Asri yang merupakan salah satu usaha dagang di Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan yang menjual sembako secara grosir dan eceran dengan melayani pembeli atau pelanggan secara langsung. UD. Asri kini telah tumbuh menjadi usaha dagang yang memiliki pelanggan di beberapa kecamatan sekitar wilayah Kabupaten Nias Selatan. Hadirnya UD. Asri saat ini telah membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berbagai layanan yang dimiliki. Selain UD. Asri yang berperan dalam usaha dagang sembako, ada banyak usaha dagang sejenis yang berdampak

akan ketatnya persaingan. Sehingga untuk dapat unggul dalam persaingan, perlunya untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Dalam melayani pelanggan, seorang pelaku usaha harus lebih cekatan dalam merespon saat konsumen akan melakukan pembelian produk usaha. Namun setelah peneliti melakukan interaksi dengan beberapa pelanggan dan kepada pemilik usaha UD. Asri, pelanggan masih kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan karena kurang cekatan melayani pelanggan pada saat melakukan pembelian dalam jumlah yang banyak karena tidak ada karyawan tetap, apalagi pada saat pelanggan antrian saat melakukan pembelian barang sehingga terkesan lamban dalam melayani para pelanggan. Selanjutnya UD. Asri belum memiliki transportasi penunjang untuk mengantarkan barang ke tempat para pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak, namun UD. Asri sendiri hanya mengantar barang tersebut ke alamat pelanggan dengan jarak yang cukup terjangkau seperti yang dilakukan usaha pesaing. Hal ini menimbulkan kurang kepuasan terhadap pelanggan dalam mengantar barang yang telah dibeli.

Administrasi merupakan elemen penting yang dapat memberikan kepuasan kepada klien yang dikaitkan dengan konsekuensi dari cara berperilaku informal seperti protes dan usulan dari pembeli atau klien. Administrasi harus dimulai dari kebutuhan klien dan wawasan klien,

sehingga dapat diantisipasi seberapa jauh perbedaan antara dunia nyata dan asumsi klien atas bantuan yang didapat. Administrasi merupakan suatu pekerjaan untuk memberikan hiburan bagi klien dengan tujuan agar klien merasa mendapat penghargaan yang luar biasa. Metodologi berbasis klien menyiratkan bahwa bisnis harus memahami perilaku klien dan mengatasi masalah klien untuk mencapai loyalitas konsumen. Perusahaan dapat terus memahami perilaku pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan untuk menjamin kepuasan pelanggan. Situasi dimana keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi merupakan tujuan utama bisnis. Pelanggan yang puas dengan suatu produk dari suatu merek akan melanjutkan untuk membeli dan menggunakannya. Salah satu cara untuk mencapai loyalitas konsumen adalah dengan mengerjakan sifat administrasi dari organisasi sebenarnya.

Permasalahan yang ditemukan peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan di UD. Asri, dimana sebagian pelanggan merasakan kurangnya empati, karena kurang cekatan dalam merespon ketika ada pelanggan karena kurangnya karyawan, kurangnya keandalan produk yang didapatkan seperti barang yang rusak akibat ditumpuk terlalu banyak, kurangnya fasilitas penunjang seperti transportasi untuk mengangkut barang, adanya pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan karena proses penyediaan barang terkesan lambat. Hal ini menunjukkan sudah seharusnya UD. Asri mengfokuskan serta memikirkan solusi dan strategi bisnisnya untuk

mengatasi masalah tersebut, sehingga dapat bersaing dengan usaha dagang yang sejenisnya.

### **Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah tingkat administrasi yang terkait dengan kepuasan asumsi dan persyaratan pelanggan. Administrasi dapat disebut sangat baik jika memenuhi sebagian besar keinginan pelanggan. Administrasi adalah salah satu faktor dasar yang harus dimiliki oleh para visioner bisnis, baik mereka yang baru memulai bisnis maupun mereka yang sudah lama berkecimpung di dunia bisnis. Menurut Rohaeni dan Marwa (2018) "pelayanan adalah kepuasan kebutuhan konsumen yang didasarkan pada kehebatan produk dan layanan yang memenuhi asumsi sehingga dapat memuaskan keinginan pelanggan". "Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan cara tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya," menurut Ibrahim dkk. (2021). Menurut Brahim (2021:3) "pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu asosiasi dalam memenuhi kebutuhan pembeli dan akan memberikan kesan yang unik, dengan sangat membantu pelanggan akan merasa puas, oleh karena itu administrasi sangat penting dalam upaya menarik pembeli untuk memanfaatkan barang atau administrasi yang digunakan". Menurut Ibrahim dan Thawil (2019) "pelayanan adalah suatu perkembangan dari jenis penciptaan atau administrasi unik yang dapat memberikan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan individu." Selain itu, "kualitas pelayanan

merupakan ukuran relatif terhadap kesempurnaan atau kebaikan suatu pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan” demikian dikatakan Halawa (2022).

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan dapat dianggap sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan asumsi dan keinginan konsumen, oleh karena itu administrasi merupakan hal yang penting dengan tujuan untuk menarik pembeli agar menggunakan produk atau layanan tersebut.

### **Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang diperhatikan dalam kegiatan usaha, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas. Menurut Puspaningrum (2017:75) “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya.”. Menurut Candrianto (2021:42) “kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan”. Menurut William dan Purba (2020) “Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas pelayanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan pelanggan dan apabila

sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas.”.

Menurut Rohaeni dan Marwa (2018) “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli.” Selanjutnya menurut Dr. Sudaryono (2016:96) “kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.”

### **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan baik antara produsen dan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah strategi yang dapat dilakukan dalam mewujudkan keinginan dan harapan sehingga akan terciptanya kepuasan bagi pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Menurut Daeli, dkk (2016) “kualitas pelayanan yang diberikan/diterima dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan atas suatu produk/jasa yang diterimanya.”.

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Candrianto (2021:48) ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. *Product and Service Features*. Fitur dari produk dan jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau penilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan itu sendiri.
2. Perasaan Pelanggan. Kecenderungan yang dimaksud adalah keadaan pikiran. Suasana hati klien yang ceria pada umumnya akan berdampak pada reaksi atau kesan positif terhadap barang atau layanan yang diberikan, sedangkan temperamen atau perasaan klien buruk, sehingga perasaan tersebut akan membawa reaksi atau penilaian pesimistis terhadap barang atau layanan yang diberikan.
3. Alasan kegagalan Layanan Penerima Pelanggan mungkin menerima layanan yang lebih baik atau lebih buruk dari yang mereka perkirakan. Apabila bantuan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui asumsi klien, maka dapat dikatakan bahwa bantuan tersebut merupakan bantuan yang bermanfaat, sebaliknya jika bantuan yang diberikan tidak sesuai dengan asumsi klien, maka pada saat itu bantuan yang diberikan tidak sesuai dengan asumsi klien. mungkin mengatakan bahwa siklus bantuan telah gagal. Dalam keberhasilan dan kegagalan penyampaian layanan, klien akan mengetahui alasan keberhasilan atau kegagalan penyampaian layanan. Latihan klien dalam mencari tahu alasan kemajuan dan kekecewaan berdampak

pada tingkat loyalitas konsumen terhadap tenaga kerja dan produk.

4. Kesan Nilai dan Kewajaran. Klien yang membeli jasa atau layanan akan sering bertanya pada diri sendiri: Apakah saya telah dilayani secara wajar dibandingkan dengan klien lain? Apakah klien yang berbeda mendapatkan biaya yang lebih murah, atau bantuan yang lebih baik? Apakah saya menindaklanjuti biaya yang wajar untuk barang atau administrasi yang saya dapatkan? Pertimbangan klien mengenai keadilan dan kepatutan dapat mengubah persepsi klien mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap suatu barang atau administrasi.
5. Klien, Kerabat, dan Rekan yang Berbeda Loyalitas konsumen adalah suatu produk atau layanan yang dipengaruhi oleh pernyataan orang lain yang menceritakan bagaimana perasaannya puas atau kecewa terhadap produk atau layanan tersebut..

## B. Metode Penelitian Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. menurut Sugiyono(2017:15) bahwa "Metode kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, Menurut Darmawan (2013:296) mengatakan bahwa "data primer adalah

berbagai informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena empirik". Data primer ini jenis data yang dikumpulkan oleh penulis, dilakukan dan diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan informasi dalam eksplorasi ini menggunakan metode pengumpulan informasi dengan memanfaatkan daftar pengumuman jajak pendapat yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2017: 139), "Survei adalah suatu prosedur pengumpulan informasi yang dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab." Menurut Sugiyono (2017: 152), "Skala Likert digunakan untuk mengukur mentalitas, perasaan dan pandangan seseorang atau kelompok tentang kekhasan persahabatan." Skala Likert dicirikan menjadi lima tingkatan atau berkaitan dengan masing-masing instrumen, secara spesifik:

Sangat Setuju (SS)	=5
Setuju (S)	=4
Ragu-Ragu (RR)	=3
Tidak Setuju (TS)	=2
Sangat Tidak Setuju (STS)	=1

### Uji Instrumen

1. Uji validitas adalah instrumen pengujian untuk mengukur substansial atau tidaknya suatu jajak pendapat. Legitimasi menunjukkan sejauh mana perangkat estimasi memperkirakan apa yang diperlukan untuk mengukur dan konsekuensi jajak pendapat akan

mengungkap informasi dari faktor-faktor yang terkonsentrasi secara tepat.

2. Uji reliabilitas adalah ketergantungan menunjukkan sejauh mana suatu instrumen menunjukkan konsistensi. Alat penduga dapat memberikan hasil pendugaan yang stabil bila pendugaan dilakukan lebih dari satu kali. Sesuai Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:97) mengatakan bahwa "uji mutu yang teguh adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk menentukan batasan (tingkat kepastian) suatu hal yang diteliti dalam memperkirakan variabel yang diteliti".

### Uji Asumsi Klasik

1. Menurut Sugiyono (2018:221) "uji normalitas menentukan apakah standar residual terdistribusi normal, teratur atau tidak". Jika nilai sisa sebagian besar mendekati nilai rata-rata, itu dianggap terdistribusi secara normal. Uji statistik non parametik *Kolmogrov-Sminorov* untuk menentukan apakah nilai residu berstandarisasi dan berdistribusi normal atau tidak.

2. Uji heterokedastisitas berarti adanya faktor-faktor dalam model bukanlah sesuatu yang serupa (konsisten). Untuk menguji adanya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode investigasi realistik, yaitu dengan melihat plot divergen dimana sumber genap menggambarkan nilai yang diantisipasi dan hub ke atas menggunakan nilai sisa kuadrat, Sugiyono (2018:234) . Masalah heteroskedastisitas muncul jika plot skater mengikuti pola tertentu. Sementara itu, jika plot skater menyebar sembarangan, hal ini menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

1. Pengaruh secara parsial (pervariabel) antara variabel independen dan dependen yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kedua variabel dapat diketahui dengan menggunakan Uji Parsial. Sebagaimana dikemukakan oleh Setiawan dan Kusri (2010:189) persamaan yang digunakan untuk menghitung nilai t hitung adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{b_2 - B_2}{Se(b_2)}$$

Keterangan:

t = nilai t<sub>hitung</sub>

b<sub>2</sub> = penaksiran

B<sub>2</sub> = nilai yang dihipotesiskan

Se(b<sub>2</sub>) = kesalahan baku koefisien regresi

2. Uji koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa akurat atau cocok garis regresi yang dibuat dalam mewakili kumpulan data yang diamati. Rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien determinasi, Setiawan dan Kusri (2010:64) sebagai berikut:

$$R^2 = 1 - \frac{\sum(y - \hat{y})^2}{\sum(y - \bar{y})^2}$$

Keterangan:

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi

$\sum(y - \hat{y})^2$  = kuadrat selisih antara nilai y yang sebenarnya dan nilai  $\hat{y}$  yang diharapkan

$\sum(y - \bar{y})^2$  = selisih antara nilai y dan nilai  $\bar{y}$  rata-rata dikuadratkan

### Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana merupakan pendekatan analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Model

regresi yang digunakan adalah sebagai berikut, Sugiyono (2018:270) sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = nilai yang diramalkan

a = konstan/ *intercept*

b = koefisien regresi/ *slope*

X = variabel bebas

e = *standard error*

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Hasil Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan

Pengujian instrument penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS 26

Tabel 1

Uji Validitas Pelayanan (X)

No. Item	R Hitung	R tabel	Ket.
1	0,653	0,334	Valid
2	0,716	0,334	Valid
3	0,619	0,334	Valid
4	0,611	0,334	Valid
5	0,842	0,334	Valid
6	0,840	0,334	Valid
7	0,848	0,334	Valid
8	0,867	0,334	Valid
9	0,590	0,334	Valid
10	547	0,334	Valid

Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Pada Tabel 1 diperoleh informasi penelitian untuk 35 responden. Dari estimasi legitimasi hal wawasan absolut, koefisien hubungan r<sub>hitung</sub> harga untuk hal 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) adalah positif. Sedangkan r<sub>tabel</sub> sebesar 0,334 pada taraf signifikansi = 0,05. Jadi dapat diasumsikan bahwa hal 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) dengan hasil r<sub>count</sub> > r<sub>(table)</sub> dinyatakan sah.

#### Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Uji ketergantungan digunakan sebagai alat untuk mengukur konsistensi jajak pendapat yang menjadi penanda bagi setiap variabel tanpa memperhatikan apakah instrumen penduga memenuhi ukuran tersebut. Konsekuensi dari uji kualitas tak tergoyahkan variabel bantuan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berdasarkan Cronbach Alpha.

**Tabel2**  
**Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach N of	's Alpha Items
0.892	10

Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan nilai *Cronbach Alpha*  $0.892 > 0,60$  untuk uji coba dan untuk penelitian maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel3**  
**Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)**

No. Item	R Hitung	R tabel	Ket.
1	0,614	0,334	Valid
2	0,802	0,334	Valid
3	0,786	0,334	Valid
4	0,696	0,334	Valid
5	0,672	0,334	Valid
6	0,714	0,334	Valid
7	0,759	0,334	Valid
8	0,558	0,334	Valid
9	0,741	0,334	Valid
10	0,799	0,334	Valid

Sumber : Hasil olahanpeneliti( 2023)

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach N of	's Alpha Items
0.888	10

Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan nilai *Cronbach Alpha* untuk penelitian sebesar  $0.888 > 0,60$  maka dapat disimpulkan instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 5**  
**Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardi zed Residual
N		35
Normal Parameter	Mean Std.	,0000000 6,29419332
s <sup>a,b</sup>	Deviasi on	
Most Extreme Difference	Absolut	,131
s	Positive	,083
	Negativ e	-,131
Test Statistic		,131
Asymp. Sig. (2-tailed)		,132 <sup>c</sup>
<b>a. Test distribution is Normal.</b>		
<b>b. Calculated from data.</b>		
<b>c. Lilliefors Significance Correction.</b>		

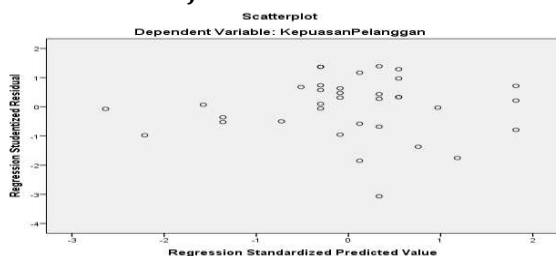
Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 5 hasil besaran nilai *test statistic* dan *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari data penelitian sebesar  $0,131$  dan  $0,132$  karena nilai tersebut lebih besar dari  $0,05$  dengan demikian seluruh data pada

penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam regresi yang terjadi kesamaan dan ketidak sama.

**Gambar 1**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas berdasarkan Gambar 1. Karena gambar di atas tidak menunjukkan contoh spesifik tempat-tempat saat ini, dengan alasan bahwa informasi tersebut tidak membongkai contoh spesifik namun plot penyebarannya menyebar sembarangan. Hal ini menyiratkan bahwa kondisi tersebut memenuhi anggapan gaya lama tentang kondisi kambuh langsung.

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstand	Stand	t	S
	ardized	ardize		i
	Coefficie	d		g
	nts	Coeffi		.
		cients		
	B	St	Beta	
		d.		
		Er		
		ro		
		r		

1	(Co	11	9,6	1,	,
	nsta	,0	83	1	2
	nt)	17		3	6
				8	3
	Pela	,6	,23	,429	,,
	yana	34	2		0
	n			3	0
				0	0

a. **Dependent Variable:**  
**KepuasanPelanggan**

Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan pengaruh Pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,730 dan tingkat signifikannya sebesar 0,000. Sedangkan nilai pada  $\alpha = 0,05$  dan  $(n-k-1)$  atau  $35-1-1 = 33$  adalah sebesar nilai  $t_{tabel} = 1,692$ . karena nilai  $t_{hitung} (2,730) > t_{tabel} (1,692)$  maka pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, nilai signifikansi hitung sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

### 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien jaminan digunakan untuk menentukan tingkat harga diri Y sebagai variabel penghubung yang dapat dimaknai melalui garis relaps melalui X sebagai variabel otonom. Konsekuensi uji koefisien jaminan dapat dilihat pada tabel 7

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Mod	R	R	Adjust	Std.
el		Squa	ed R	Error
		re		of the

		Squar e	Estim ate
1	,42 9 <sup>a</sup>	,184	,159 6,389

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Sumber : Hasil olahan peneliti (2023)

Dari hasil pengolahan data pada Tabel 7 diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,184 sehingga dapat ditunjukkan bahwa 18,4% keragaman variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (pelayanan) sedangkan sisanya 81,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Metode Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), dengan persamaan regresi yang diperoleh :

$$Y = 11,017 + 0,634X$$

Intepretasikan hasil persamaan regresi linear sederhana dapat diuraikan berikut ini:

a) Konstanta (a) bernilai positif = 11,017  
Konstanta bernilai positif menunjukkan bahwa dalam keadaan saat tidak adanya variabel X mempengaruhi Y, maka kepuasan pelanggan sudah bernilai sebesar 11,017.

b) Koefisien regresi variabel Pelayanan (b) bernilai positif = 0,634

Artinya apabila ada kenaikan atau peningkatan terhadap Pelayanan (X) sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat atau naik pula sebesar 0,634.

### D. Penutup Simpulan

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Asri Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan model persamaan regresi =  $11,017 + 0,634X$  hal ini didukung oleh beberapa pengujian sebagai berikut :

1. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,184 (18,4%), sehingga dapat ditunjukkan bahwa 18,4% variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (pelayanan) Sedangkan sisanya 81,6% variabel lain, bisa seperti kualitas produk, suasana toko, strategi pemasaran dan komunikasi.
2. Hasil regresi linear sederhana yaitu  $Y = 11,017 + 0,634X$  dimana koefisien regresi variabel Pelayanan (b) = 0,634 yang menunjukkan pengaruh positif antar variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Asri Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan, artinya semakin baik pelayanan, maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Perlunya merekrut karyawan tetap sekitar 2 orang agar pelanggan mendapat pelayanan yang prima dan maksimal.
2. UD. Asri harus lebih teliti dalam memberikan produk yang diinginkan atau dibeli oleh pelanggan, terutama dalam pembelian barang yang tergolong banyak sehingga barang yang rusak tidak sampai kepada pelanggan.
3. Proses pelayanan dan penyediaan barang yang diinginkan pelanggan

perlu ditingkatkan lagi dengan menambah sumber daya seperti karyawan dan mobil pengangkut barang agar pelanggan dapat melakukan pembelian dengan efektif dan efisien.

4. Bagi peneliti selanjutnya perlu memasukkan variabel-variabel lain, hal ini mengacu dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan sebesar 18,4. Hal ini berarti masih ada 81,6% variabel lain, bisa seperti kualitas produk, suasana toko, strategi pemasaran dan komunikasi.

#### E. Daftar Pustaka

- Dakhi, P. (2023). The Influence Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction With Purchasing Decisions As Intervening Variables At Alfamidi Diponegoro Teluk Dalam-Nias Selatan. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 956–964. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Duha, T. (2023). The work performance employees of the environmental service of south nias district was examined from the effect of work ethic and communication. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(3), 462–469.
- Duha, T., & Dakhi, Y. (2020). Job Satisfaction of Non-Permanent Teachers in South Nias Amid Limitation. *Jurnal Manajemen*, 24(2), 250–265. <https://doi.org/10.24912/jm.v24i2.646>
- Fau, J. F. (2020). ANALISIS EKSPOR KARET DAN KOPI INDONESIA KE NEGARA JEPANG DAN NEGARA SINGAPURA (PENDEKATAN MODEL GRAVITY). *Jurnal Education and Developmen*, 8(3), 932–937.
- Fau, J. F., & Buulolo, P. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di kantor Samsat kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 533–536. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12104>
- Fau, J. F., Waruwu, Y., Jaya Mendrofa, K., & Wau, F. T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Telukdalam. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1421–1427. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12786>
- Fau, J. F., & Wau, M. (2022). Implementasi Kebijakan Refocusing Anggaran Penanggulangan Covid -19 di Kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 187–191. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.1478>
- Fau, S. H., & Gohae, A. S. (2022). The Effect Of Profitability And Liquidty On Value Companies With Capital Structure As Intervening Variables. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 1679–1687. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Gohae, A. S. (2020). PENGALAMAN MAGANG, MINAT KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KESIAPAN KERJA MAHASISWA AKUNTANSI. *Jurnal Ilimiah MEA*

- (*Manajemen, Ekonomi, Akuntansi*), 4(3), 1954–1964.
- Manao, A. (2020). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SALON LIDEO. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 301–303.
- Waruwu, Y., & Tafonao, A. (2022). PENGARUH KONFLIK TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KSP3 NIAS. *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 5(3), 189–193. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/>
- Wau, M., & Dakhi, Y. (2022). Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan Struktur Modal sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Sierad Produce Tbk 1. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 173–186. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11428>
- Wau, M., Dakhi, Y., & Mendrofa, K. J. (2021). The Role of Corporate Governance as Moderating Variable Between Capital Structure and Mining Company Performance. *Journal of Economics, Finance and Accounting Studies (JEFAS)*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.32996/jefas>
- Wau, M., Manao, A., & Dakhi, Y. (2023). Pengaruh Pengawasan Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial. *Pengayaan: Jurnal Manajemen*, 13(1), 166–173.
- Wau, M., & Waruwu, Y. (2021). Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Kinerja Perusahaan Pertambangan Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2018. *JURNAL MUTIARA AKUNTANSI*, 6(2), 103–117. <https://doi.org/10.51544/jma.v6i2.2157>
- Wau, Y., & Wau, M. (2023). Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan terhadap Kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Nias Barata. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 572–582. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12107>
- Zagoto, R., & Zalogo, E. F. (2023). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN INSTANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN DAN PERDESAAN. *JURNAL ILMIAH BISNIS DAN PERPAJAKAN*, 5(1), 83–89.