
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana

Clara Shinta Dewi ^{1*}, Wildan Army Abdillah ²,

¹Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka

¹Tutor Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka

* Corresponding Author. E-mail: shifa.aiko08@gmail.com

Abstrak

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasional. Hasil penelitian yang diperoleh adalah kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor menurut pandangan responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %. Kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor berdasarkan jawaban angket responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %. Sementara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor dinyatakan Kuat, karena nilai interpretasi koefisien korelasi nilai R-nya berada pada rentang nilai 0,60 - 0,80. Selain itu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor karena nilai T-hitung (11,896) lebih besar dari nilai T-tabel (1,611).

Abstract

There are many factors that can influence customer satisfaction, one of which is service quality. The aim of this research is to determine the quality of service at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City, to determine customer satisfaction at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City, and to find out how much influence service quality has on customer satisfaction at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City. The method in this research is quantitative correlational. The research results obtained are that the quality of service at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City, according to the respondents' views, is categorized as Very Good, because the percentage value is in the range of 86% - 100%. Customer satisfaction at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City, based on respondents' questionnaire answers, is categorized as Very Good, because the percentage value is in the range of 86% - 100%. Meanwhile, the influence of service quality on customer loyalty at Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana, Bogor City is stated to be strong, because the interpreted value of the R correlation coefficient is in the range of 0.60 - 0.80. Apart from that, service quality has a positive and

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima : 13-06-2024

Direvisi : 02-07-2024

Dipublish : 31-08-2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Waralaba Mixue

Keywords:

Service Quality, Customer Satisfaction, Mixue Franchise

PENDAHULUAN

Bisnis waralaba atau franchise asal Negeri Tiongkok yang kini membanjiri Indonesia adalah Mixue, hampir di setiap kabupaten yang ada di Indonesia telah berdiri Mixue. Waralaba asal Tiongkok itu menjual berbagai macam jenis Ice Cream dan beberapa minuman seperti teh dan kopi yang juga pembuatannya mengandung komposisi Es Cream di dalamnya.

Dilansir dari laman linkedin Mixue Indonesia, disebutkan jika Mixue masuk ke Indonesia pertama kali pada Tahun 2020, Gerai pertamanya berlokasi di Cihampelas Walk, Kabupaten Bandung. Kini selepas hampir lima tahun (2020-2024) membuka Gerai pertamanya di Kabupaten Bandung, Mixue memiliki ribuan Gerai yang tersebar di Indonesia, salah satunya Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor.

Gerai-Gerai Mixue yang ada di Kabupaten Bogor dalam tiap harinya dibanjiri pembeli, indikasinya adalah selalu penuhnya Gerai-Gerai Mixue yang ada di Kabupaten itu, salah satunya Gerai Ruko Orange Ciangsana. Banyaknya pelanggan yang melakukan pembelian pada produk-produk Es Cream Mixue mengindikasikan jika kepuasan pelanggan pada produk-produk Es Cream Mixue amatlah tinggi.

Kepuasan Pelanggan menurut pendapat Irawan (2021) adalah “perasaan seorang pelanggan sebagai tanggapannya terhadap produk barang atau jasa tertentu yang sebelumnya telah dikonsumsi atau digunakan”. Sementara menurut Tjiptono (2022) bahwa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah “perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.”

Berdasarkan penjelasan kedua ahli mengenai kepuasan pelanggan di atas dapatlah dimengerti jika kepuasan pelanggan terhadap Mixue dapat diartikan sebagai perasaan atau tanggapan pelanggan sebagai penilaian terhadap produk-produk mixue yang pernah dikonsumsi oleh pelanggan. Dan sebagaimana layaknya output penilaian, maka perasaan atau tanggapan tersebut muncul sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi produk-produk Es Cream Mixue.

Guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan selepas menggunakan produk atau jasa tertentu dapat diukur dengan indikator kepuasan pelanggan. Menurut Indrasari (2019), bahwa Indikator dari kepuasan pelanggan adalah (1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya. (2). Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan. (3) Kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka kepuasan pelanggan pada produk Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dapat diukur dengan kesesuaian harapan yang dirasakan pelanggan selepas menggunakan produk Mixue, Minat berkunjung kembali ke Mixue dan kesediaan merekomendasikan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana yang pernah ia kunjungi ke keluarga, teman dan lainnya.

Masih menurut Indrasari (2019), bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang pelanggan pada produk atau jasa tertentu, diantaranya adalah (1) . Kualitas produk (2) Kualitas pelayanan (3) Emosional (4) Harga, dan (5) Biaya.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagaimana yang dinyatakan ahli di atas, bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang secara teori dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mariansyah dan Syarif (2020) yang mana dalam hasil penelitiannya menyebutkan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Guna mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam satu kegiatan usaha dapat dilakukan dengan memahami indikatornya. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2019) adalah (1) Keandalan (Reliability), berhubungan dengan keahlian perusahaan demi memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan dan menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (2) Daya Tanggap (Responsiveness), berkaitan dengan kesediaan dan keahlian karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta memberitahukan kapan jasa hendak diberikan dan segera memberikan jasa secara cepat. (3) Jaminan (Assurance), perilaku karyawan yang bisa menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman untuk para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen. (4) Empati (Empathy), menjelaskan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak untuk kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian khusus kepada para konsumen dan mempunyai jam operasi yang nyaman. (5) Bukti Fisik (Tangible), berkenaan dengan kapabilitas fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang lengkap, dan bahan-bahan yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat pula dimengerti jika dalam rangka melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor dapat dilakukan penilaian terhadap Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Segenap Karyawan Atau Pegawai Mixue Ruko Orange Ciangsana dalam melakukan pelayanan terhadap para pelanggannya.

Sebetulnya, selain penelitian yang dilakukan peneliti, ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Winarni (2022), Setyawati (2023), Jalaludin (2021) dan Karma (2020) dimana dalam keempat penelitian tersebut menyimpulkan jika tingkat kepuasan konsumen tinggi rendahnya dipengaruhi oleh baik dan buruknya kualitas pelayanan.

Berpedoman, pada latar belakang penelitian serta penelitian terdahulu yang telah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan analisis pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor. Karena perumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, serta mengenai seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor. Sementara itu, tujuan dalam karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian korelasional. Menurut Sugiyono (2021) bahwa yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif korelasional adalah “penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh yang terjadi antara dua variabel atau lebih”. Adapun Pengaruh yang hendak dicari dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor.

Penelitian ini didalamnya terdapat satu variabel independen (X) yaitu “Kualitas Pelayanan” dan satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Dua variabel tersebut data-datanya diambil dari pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan instrumen angket.

Guna memperoleh data mengenai pengaruh variabel X Terhadap variabel Y, maka analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan rumus Regresi Sederhana. Menurut Khasanah (2021), bahwa “analisis regresi sederhana adalah analisis yang berfungsi untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) bila variabel bebas diketahui”. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) Dengan variabel terikat (Y).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami jika uji regresi dalam penelitian ini untuk menguji besaran pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) setelah sebelumnya diketahui bahwa kedua variabel adalah

variabel yang mempunyai hubungan fungsional atau sebab akibat (kausal). Selanjutnya untuk memudahkan penulis dalam melakukan analisis penulis nantinya menggunakan program SPSS (Statistical product and Service solution).

Selanjutnya setelah diketahui nilai pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, analisis selanjutnya adalah dengan cara melakukan uji hipotesis, dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t. Adapun uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas Dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian dan pembahasan dalam karya ilmiah ini mencakup tiga jawaban dari perumusan dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya yaitu mengenai Kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor, serta Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor.

Kualitas Pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor

Selepas mendapatkan jawaban dari 10 item soal angket angket Variabel X dari 99 Responden dan kemudian melakukan analisis terhadapnya, didapati hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel.1
Hasil Penelitian Mengenai
Kualitas Pelayanan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana

Item Angket	Skor Pilihan Jawaban				Total Skor	%	Kategori
	SS	S	TS	STS			
Daya tanggap Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dalam menyediakan produk-produk kebutuhan pelanggan memuaskan	272	93	0	0	365	92,17	Sangat Baik
Daya tanggap pelayan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dalam melayani pelanggan memuaskan	332	48	0	0	380	95,96	Sangat Baik
Jaminan kualitas barang-barang yang diperjualbelikan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana memuaskan	348	36	0	0	384	96,97	Sangat Baik
Jaminan pelayan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dalam melayani pelanggan memuaskan	272	93	0	0	365	92,17	Sangat Baik
Bukti fisik pelayanan berupa barang yang dijual di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana kepada pelanggan dalam kondisi baik.	304	69	0	0	373	94,19	Sangat Baik

Item Angket	Skor Pilihan Jawaban				Total Skor	%	Kategori
	SS	S	TS	STS			
Bukti fisik pelayanan berupa struk yang diberikan pelayan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana kepada pelanggan dalam kondisi jelas terbaca dan sesuai dengan harga tercantum.	308	66	0	0	375	94,44	Sangat Baik
Empati Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana diberikan pada pelanggan terbukti dari papan harga dan petunjuk barang sesuai jenisnya yang terpasang dengan baik.	308	66	0	0	375	94,44	Sangat Baik
Empati pelayan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana sangat baik karena melayani pelanggan sepenuh hati.	268	96	0	0	364	91,92	Sangat Baik
Strategi Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dalam melayani pelanggan terbilang handal	316	60	0	0	376	94,95	Sangat Baik
Pelayan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana dalam melayani pelanggan handal	272	93	0	0	365	92,17	Sangat Baik
Jumlah	3000	720	0	0	3722	93,94	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat terlihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dengan rincian total persentase skor responden yang menjawab nilai 4 (Sangat Setuju) sebesar 80,65%. Total skor responden yang menjawab nilai 3 (Setuju) sebesar 19,35%. Total skor responden yang menjawab nilai 2 (Tidak Setuju) sebesar 0%. Total skor responden yang menjawab nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) sebesar 0 %.

Persentase skor angket total pada kesepuluh jawaban angket berdasarkan rekapitulasi distribusi persentase skala angket di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan memperlihatkan prosentase skala angket sebesar 93,94%, dengan demikian nilai tersebut bermakna bahwa kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor menurut pandangan responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %.

Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor

Selepas mendapatkan jawaban dari 10 item soal angket Variabel Y dari 99 Responden dan kemudian melakukan analisis terhadapnya, didapati hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel.2
Hasil Penelitian Mengenai
Kepuasan Pelanggan pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana

Item Angket	Skor Pilihan Jawaban				Skor	%	Kategori
	SS	S	TS	STS			
Pelanggan yakin membeli Ice Cream produk tertentu di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana	260	102	0	0	362	91,41	Sangat Baik

Item Angket	Skor Pilihan Jawaban				Skor	%	Kategori
	SS	S	TS	STS			
karena secara umum Mixue terpercaya							
Meskipun Ice Cream yang dijual belum pernah dicoba apabila dijual di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana pelanggan meyakini kualitasnya	248	111	0	0	359	90,66	Sangat Baik
Pelanggan hanya membeli produk Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana karena pelayanannya baik.	256	105	0	0	361	91,16	Sangat Baik
Pelanggan pernah membeli produk Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana meski Ice Cream yang ditawarkan produk baru.	252	108	0	0	360	90,91	Sangat Baik
Pelanggan membeli produk Ice Cream baru di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana karena percaya pada Mixue	244	114	0	0	358	90,40	Sangat Baik
Pelanggan membeli produk Ice Cream baru meskipun tampilan barang tidak meyakinkan karena percaya pada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana	244	114	0	0	358	90,40	Sangat Baik
Pelanggan setiap minggu belanja Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana	228	129	0	0	357	90,15	Sangat Baik
Pelanggan konsisten dan teratur belanja Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana	236	120	0	0	356	89,90	Sangat Baik
Pelanggan lebih memilih produk Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana daripada di Gerai lainnya ataupun merek lainnya	260	102	0	0	362	91,41	Sangat Baik
Pelanggan merekomendasikan keluarga dan teman-temannya untuk belanja produk Ice Cream di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana	192	153	0	0	345	87,12	Sangat Baik
Jumlah	2420	1158	0	0	3578	90,35	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat terlihat bahwa untuk variabel loyalitas pelanggan dengan rincian Total persentase skor responden yang menjawab nilai 4 (Sangat Setuju) sebesar 67,64%. Total skor responden yang menjawab nilai 3 (Setuju) sebesar 32,36%.

Total skor responden yang menjawab nilai 2 (Tidak Setuju) sebesar 0%. Total skor responden yang menjawab nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) sebesar 0 %.

Persentase skor angket total pada kesepuluh jawaban angket berdasarkan rekapitulasi distribusi persentase skala angket di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel loyalitas pelanggan memperlihatkan prosentase skala angket sebesar 90,35%, dengan demikian nilai tersebut bermakna bahwa kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor berdasarkan jawaban angket responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor

Guna memperoleh hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor diperlukan uji regresi antara kedua variabel (X) dan (Y). Hasil uji regresi sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Version 16 adalah sebagai berikut:

Tabel. 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 ^a	.593	.589	1.357

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis regresi pada Model Summary diketahui bahwa nilai R sebesar .770a atau 0,770 nilai tersebut mempunyai maksud pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor dinyatakan Kuat, karena nilai interpretasi koefisien korelasi nilai R-nya berada pada rentang nilai 0,60 - 0,80.

Selanjutnya, berdasarkan output *model summary* diatas, diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,589 maka Koefisien Determinasi (KD) akan diketahui bila dihitung dengan rumus KD berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,589 \times 100\%$$

$$KD = 58,9 \%$$

Berdasarkan nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 58,9%. Sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya guna mengetahui hipotesis penelitian dilakukan uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi variabel independen terhadap variabel

dependen. Untuk dasar pengambilan keputusan pada Uji T adalah (1) H_0 : Ditolak jika nilai thitung < ttabel dan sig > 0,05, atau tidak ada pengaruh yang signifikan. (2) H_a : Diterima jika nilai thitung > ttabel dan sig < 0,05, atau terdapat pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan data yang ditemukan, bahwa T-tabel dari Sig 0,05 Df = $99-2=97=1,611$, sementara itu dari hasil analisis regresi sederhana melalui SPSS 16, diperoleh nilai T-hitung sebagai berikut:

Tabel. 4
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.305	2.257		4.124	.000
Kualitas Pelayanan	.713	.060	.770	11.896	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai T-hitung sebesar 11,896 dan nilai T-tabel sebesar 1,611 dengan membandingkan nilai T hitung > T tabel, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Demikian juga dari hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: sig. $\alpha = 0,00 < 0,05$, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor. Oleh karena itu, dalam penelitian ini H_a (Hipotesis Aktif) diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor menurut pandangan responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %. Kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor berdasarkan jawaban angket responden dikategorikan Sangat Baik, karena nilai prosentase tersebut berada pada rentang nilai 86 % - 100 %. Sementara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor dinyatakan Kuat, karena nilai interpretasi koefisien korelasi nilai R-nya berada pada rentang nilai 0,60 - 0,80. Selain itu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor karena nilai T-hitung (11,896) lebih besar dari nilai T-tabel (1,611).

Saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kepada Mixue Gerai Ruko Orange Ciangsana Kabupaten Bogor hendaknya mempertahankan kualitas pelayanannya, sebab kualitas pelayanan terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya bagi pembaca semoga penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat, khususnya pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jalaludin, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten*. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 40-48.
- Karma, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4), 341-350.
- Khasanah, U. (2021). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: UAD PRESS.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.2.
- Setyawati, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. *Jurnal. INOVASI*, 19(1), 57-63.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winarni, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35-47.