# **JURNAL**

ANALISIS PENGARUH SIKAP PRAMUNIAGA, PROFESIONALISME PRAMUNIAGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART KATANG KEDIRI

# ANALYSIS OF INFLUENCE SALESPERSOSN ATTITUDE, SALESMAN PROFESSIONALISM, AND PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT ALFAMART KATANG KEDIRI



# Oleh: ZIAN AYU FAHRUR NISAQ 13.1.02.02.0011

# Dibimbing oleh:

- 1. Dr. H.Samari, SE., M.M.
- 2. Zulistiani, S.Pd., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2017





Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri

# SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

# Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap

: Zian Ayu Fahrur Nisaq

**NPM** 

: 13.1.02.02.0011

Telepun/HP

: 085859214700

Alamat Surel (Email)

Judul Artikel

: zianayu30@gmail.com

. .

: Analisis Pengaruh Sikap Pramuniaga, Profesionalisme

Pramuniaga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen Di Alfamart Katang Kediri

Fakultas – Program Studi

: Ekonomi - Manajemen

Nama Perguruan Tinggi

: Universitas Nusantara PGRI Kediri

Alamat Perguruan Tinggi

: Jln. Kh. Achmad Dahlan no.76 kec. Mojoroto, kab.

Kediri

## Dengan ini menyatakan bahwa:

 a. artikel yang saya tulid merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri,
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
		Ind
Dr. H.Samari, SE. M.M	Zulistiani, S.Pd., M.M	Zian Ayu Fahrur Nisaq
NIDN.0712026201	NIDN. 0721088505	NPM. 13.1.02.02.0011

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen

simki.unpkediri.ac.id

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen

simki.unpkediri.ac.id



# ANALISIS PENGARUH SIKAP PRAMUNIAGA, PROFESIONALISME PRAMUNIAGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART KATANG KEDIRI

Zian Ayu Fahrur Nisaq 13.1.02.02.0011 Ekonomi - Manajemen zianayu30@gmail.com

Dr. H.Samari, SE., M.M dan Zulistiani, S.Pd., M.M

### UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

### **ABSTRAK**

Banyaknya bermunculan minimarket diberbagai daerah membuat persaingan diantara minimarket lainnya untuk mampu mempertahankan posisinya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahuipengaruhsikap pramuniaga, profesionalisme pramuniaga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Katang Kedirisecaraparsialatausimultan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuisioner (angket). Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam angket disusun berdasarkan skala *likert*. Pengukuran kuisioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji menggunakan SPSS v.23 *for windows* yang menunjukkan hasil valid dan reliabel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji pengaruh secara parsial serta F-statistik untuk menguji pengaruh secara bersama-sama yang diuji menggunakan SPSS v.23 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap pramuniaga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,021 < 0,05, profesionalisme pramuniaga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,970 > 0,05, kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Secara simultan variabel sikap pramuniaga, profesionalisme pramuniaga,dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,000. Variabel yang dominan memberikan pengaruh terbanyak pada kepuasan konsumen adalah variabel kualitas produk dibuktikan dengan nilai beta paling tinggi dari variabel lainnya yaitu sebesar 0,578. Sedangkan variabel yang memberikan pengaruh paling sedikit terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel profesionalisme pramuniaga dibuktikan dengan nilai beta terkecil dibanding variabel lainnya yaitu sebesar 0,02.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya, dan dapat dijadikan dasar bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

**KATA KUNCI:** Sikap Pramuniaga, Profesionalisme Pramuniaga, Kualitas Prodok, Kepuasan Konsumen.

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen simki.unpkediri.ac.id



### I. LATAR BELAKANG

Minimarket merupakan jenis bisnis retail yang sedang berkembang pesat saat ini yang menjual barang kebutuhan seharihari dan menawarkan kemudahan karena lokasi atau letaknya yang bisa dijangkau dan dekat dengan konsumen mengutamakan serta kepraktisan dan kecepatan yang didukung dari luas toko atau gerai yang tidak terlalu besar sehingga konsumen berbelanja dengan waktu yang tidak terlalu lama. Keuntungan lain dengan berbelanja di minimarket yaitu suasana aman dan nyaman dalam berbelanja, tidak kesulitan memilih barang-barang yang diperlukan, kualitas barang lebih terjamin bila dibandingkan belanja di pasar tradisional, harga barang pasti sehingga tidak perlu ditawar dan dapat berbelanja berbagai keperluan dalam satu tempat saja sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Persaingan yang semakin mengharuskan perusahaanketat perusahaan ada yang untuk mempunyai strategi khusus dalam bersaing bertahan hidup serta berkembang Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan konsumen merupakan tujuan dan sarana perusahaan. "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka". Kotler (2010:138).Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya tingkat dan



mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Menciptakan kepuasan konsumen yang berkelanjutan dan perlu dilakukan. terus-menerus Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan sikap pramuniaga, profesionalisme pramuniaga dan kualitas produk. Memuaskan kebutuhan pelanggan meningkatkan keunggulan dapat dalam persaingan usaha, pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung utuk kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan.

Sikap menjadi fokus pembahasan dalam ilmu sosial semenjak awal abad 20. Secara bahasa, Oxford Advance Learner Dictionary (Hornby, 1974) 22) mencantumkan bahwa sikap (attitude), berasal dari bahasa italia attitudineyaitu "Manner of placing

or holding the bodydan Way of feeling, thingking or behaving". Sikap adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku. Menurut (Howard dan Kendler 2000 : 74) merupakan "sikap suatu kecenderungan untuk mendekat atau menghindar, positif atau negatif terhadap berbagai keadaan sosial. Apakah itu intuisi, pribadi, situasi, dan ide".

Sikap harus yang dikembangkan oleh pramuniaga dalam menarik konsumen, dengan melakukan komunikasi kepada pelanggan dengan cara yang ramah, profesional dan terbuka. Bahasa yang digunakan adalah bahasa yang dimengerti oleh lingkungan tempat kerja.

Seorang ahli Hornby, (2005: 677). "Profesionalisme is mark or qualities of profession artinya profesionalisme adalah nilai atau simki.unpkediri.ac.id

||1||



kualitas dari sebuah profesi". Pramudarno, (2000;9), berpendapat bahwa "profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang erat kaitannya dengan keahlian, tuntutan pengetahuan ketrampilan dan tertentu". Agung Kurniawan (2005:73)menytakan bahwa "profesionalisme diartikan dapat sebagai suatu kemampuan ketrampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut tingkat dan bidang masing masing".

Pramuniaga sebagai salah satu ujung tombak yang selalu berhubungan langsung dengan konsumen menjadi salah satu sentral bagi standar pelayanan mini market. Selama melayani para konsumen, para pramuniaga yang dipekerjakan oleh mini market menjadi sorotan oleh konsumen yang datang dan dilayani. Sikap dan profesionalisme kurang baik dari seorang pramuniaga bisa mengurangi kepuasan konsumen yang akhirnya menjadi barometer yang buruk bagi kinerja mini market bersangkutan.

Pramuniaga merupakan aspek yang penting dalam pelayanan outlet. Pramuniaga merupakan penghubung antara pemilik atau outlet dengan pelanggan. Keputusan pembelian produk banyak dilakukan di outlet dan pengaruh penjaga outlet atau pramuniaga dalam pengambilan keputusan sangat besar, sebagian besar keputusan pembelian produk banyak dilakukan di outlet dan pengaruh penjaga outlet atau pramuniaga pengambilan dalam keputusan sangat besar.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena simki.unpkediri.ac.id

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen

· ||1||



bersedia konsumen membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas. Menurut Sabran (2011:143) "Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa pelanggan".Jadi yang diinginkan hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang tumbuh dengan pesat, dan dalam iangka waktu vang panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Dengan kata lain, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen.

Selain itu "kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan, dalam penggunaan dan perbaikan, dan nilai-nilai yang lainnya". Di kemukakan Kotler dan Amstrong (2011:299). "Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk pelayanan pada atau kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau tersirat". kotler (2005:49).

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Alfamart Katang Kediri yang berlokasi di Jln. Soekarno Hatta No IIA Kediri, Jawa Timur, Indonesia adalah salah satu swalayan yang ramai dikunjungi pembeli, simki.unpkediri.ac.id

||1||



sekaligus tempatnya yang setrategis dan juga melayani selama 24 jam, selain itu pelayanan pramuniaga yang sopan dan ramah yang selalu mengutamakan kepuasan konsumen.

Fenomena ini dapat kita lihat setiap hari. Padahal masih banyak swalayan lain yang menjadi pesaing Alfamart Katang Kediri seperti Indomaret. Tetapi menurut pengamatan yang paling ramai yaitu Alfamart Katang Kediri. Dengan adanya swalayan yang sama menyebabkan konsumen semakin selektif dalam memilih swalayan yang akan dibelinya. Dengan adanya persaingan yang begitu ketat, Alfamart Katang Kediri dituntut untuk mampu bersaing dan mempertahankan posisinya sebagai swalayan yang dipilih konsumen.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menemukan kepuasan konsumen saat membeli di Swalayan Alfamart. Dalam penelitian ini maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul

"Analisis Pengaruh Sikap
Pramuniaga,Profesionalisme
Pramuniaga Dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Konsumen Di
Alfamart Katang Kediri".

### II. METODE

A. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu sikap pramuniaga, profesionalisme praminuaga, dan kualitas produk sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen di Alfamart Katang Kediri

B. Teknik dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti
teknik yang digunakan adalah
teknik korelasi dan menggunakan
pendekatan kuantitatif.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

simki.unpkediri.ac.id

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen



Penelitian ini dilakukan di Alfamart Katang Kediri dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2017.

- D. Populasi dan Sampel
  - Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumenyang pernah membeli di Alfamart Kediri. Katang Sampel yang diambil dalam penelitian ini 50 responden yang membeli produk Alfamart lebih dari dua kali. Sampel dalam penelitian menggunakan teknik accidental sampling.
- E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu koesioner dengan menggunakan skala Likert. instrument Uji yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.
- F. Teknik Pengumpulan Data

  Teknik pengumpulan data dalam
  penelitian ini yaitu dengan
  menyebar koesioner dan observasi
  ketempat penelitian.
- G. Teknik Data Analisis

1. Uji Asumsi Klasik

Zian Ayu Fahrur Nisaq | 13.1.02.02.0011 Ekonomi – Manajemen

- a. Uji Nirmalitas
- b. Uji Multikolinieritas
- c. Uji Heteroskedastisitas
- d. Uji Autokorelasi
- Analisis Regresi Linier Berganda
- 3. Koefisien Determinasi
- 4. Uji Hipotesis
  - a. Uji t (uji parsial)
  - b. Uji F (uji simultan)

# III. HASIL DAN KESIMPULAN

Sikap Pramuniaga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Alfamart Katang Kediri. Hasil dari sikap pramuniaga adalah sebesar 2,391 dengan signifikansi 0,021 maka menunjukkan bahwa penelitian yang baik mengenai sikap pramuniaga yangsesuai dengan tingkat keinginan konsumen akan membuat konsumen merasa puas.

Profesionalisme Pramuniaga tidak memiliki yang pengaruh terhadapkepuasan signifikan konsumen Alfamart Katang Kediri.Hasil profesionalisme dari pramuniaga adalah sebesar 0,038 signifikansi dengan 0,970menunjukkan bahwa

simki.unpkediri.ac.id



profesionalisme pramuniagayang tidak sesuai dengan tingkat keinginan konsumen akan membuat konsumen tidak merasa puas.

Kualitas Produkmemiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Alfamart Katang Kediri.Hasil dari kualitas Produk adalah sebesar 14,806 signifikansi 0,000 maka dengan menunjukkan bahwa penelitian yang baik mengenai kualitas produk yang sesuai dengan tingkat keinginan konsumen akan membuat konsumen merasa puas.

hasil uji F Berdasarkan diperoleh hasil pengujian nilai F hitung sebesar 100,063 dengan signifikansi 0,000 dengan demikaian Ho ditolak Ha diterima berarti bahwa secara simultan sikap pramuniaga, profesionalisme pramuniaga secara bersama-samamemiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

# IV. DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta.

Howard dan Kendler. 2000. *MetodePenelitianKepuasanPelangga* n.Jakarta:SalembaEmpat

Hornby, 0xford Learner's Dictionary, Oxford University Press, *Pengertian* profesionalisme 2005: 667.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Principles of marketing (edisi 13)*. United States of America :pearson

\_\_\_\_(2011). 10<sup>th</sup>Edition. "MarketinganIntroduction".

Sabran, (2011), *setrategi pemasaran*, Andi, Yogyakarta.