ARTIKEL

KEPUASAN KONSUMEN TOKO *MAGIC SPEED SHOP* DITINJAU DARI KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN

CUSTOMER SATISFACTION, MAGIC SPEED SHOP SHOP REVIEWED FROM PRODUCT DIVERSITY AND SERVICE QUALITY

Oleh:

ANGGIE FRISCA ALVINIA

NPM: 14.1.02.02.0027

Dibimbing oleh:

1. Gesty Ernestivita, M.M.
2. Ema Nurzainul H, M.M.

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
KEDIRI

2018

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	:	Anggie Frisca Alvinia
NPM.	:	14.1.02.02.0027
Telepon/HP	:	082143116822
Alamat Surel	:	anggiefriscaalvinia@gmail.com
Judul Artikel	:	Kepuasan Konsumen Toko *Magic Speed Shop* Ditinjau Dari Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan
Fakultas – Program Studi	:	Ekonomi / Manajemen
Nama Perguruann Tinggi	:	UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Alamat Perguruan Tinggi	:	Kampus 1 Jl.K. Achmad Dahlann No.76 Kediri

Dengan ini Menyatakan Bahwa :

a. Artikel yang saya tulis 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 bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,		Kediri, 10 Agustus 2018
Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,	Penulis,
Gesty Ernestivita, M.M. NIDN. 0720059101	Ema Nurzainul H, M.M. NIDN. 0727127801	Anggie Frisca Alvinia NPM. 14.1.02.02.0027

KEPUASAN KONSUMEN TOKO *MAGIC SPEED SHOP* DITINJAU DARI KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN

ANGGIE FRISCA ALVINIA
NPM.14.1.02.02.0027
anggiefriscaalvinia@gmail.com
Ekonomi-Manajemen
Gesty Ernestivita, M.M.[1] dan Ema Nurzainul H, M.M.[2]
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan permasalahan pada kepuasan konsumen untuk aspek keragaman produk dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Toko *Magic Speed Shop* di Kabupaten Kediri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: 1) Pengaruh signifikan kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* ditinjau dari keragaman produk. 2) Pengaruh signifikan kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* ditinjau dari kualitas pelayan. 3) Pengaruh signifikan kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* ditinjau dari keragaman produk dan kualitas pelayanan.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, teknik penelitian menggunakan penelitian kausalitas. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang jumlahnya tak terbatas (*infinite*) dalam membeli produk di Toko *Magic Speed Shop* Kabupaten Kediri. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling insidental*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* berpengaruh signifikan ditinjau dari keragaman produk, diperoleh nilai t_{hitung} 3.246 > t_{tabel} 2.042 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. (2) Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* berpengaruh signifikan ditinjau dari kualitas pelayan, diperoleh nilai t_{hitung} 3.289 > t_{tabel} 2.042 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. (3) Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* secara simultan berpengaruh signifikan ditinjau dari keragaman produk dan kualitas pelayanan, diperoleh F_{hitung} sebesar 9.212 dengan signifikansi 0,001 < 0,05.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, keragaman produk, dan kualitas pelayanan*.

I. LATAR BELAKANG

Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat sebuah perusahaan dituntut untuk meningkatkan keragaman produk dalam suatu usaha bisnis. Banyak persaingan toko *sparepart* di Kabupaten Kediri yang bergerak di bidang yang sama dengan Toko *Magic Speed Shop*, akan tetapi Toko *Magic Speed Shop* memberikan keunggulan dengan adanya keberagaman produk dan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang berkunjung ke Toko *Magic Speed Shop*. Dengan melihat fakta ini tentu perlu melakukan hal-hal yang mendorong usahanya untuk memenangkan persaingan dengan menerapkan keragaman produk dan kualitas pelayanan untuk membuat konsumen merasa puas.

Menurut Kasali (2013:125), "Tuntutan kebutuhan konsumen akan mutu dan keragaman produk yang tinggi, harga terjangkau dan pelayanan yang baik, menuntut para produsen memberikan nilai lebih pada produknya". Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui keragaman produk dan kualitas pelayanan yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen pastinya konsumen tidak akan berpikir ulang untuk melakukan pembelian produk atau jasa yang ditawarkan. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2015:128), "Konsumen" adalah "orang yang paling penting dalam perusahaan. Seorang konsumen tidak tergantung pada perusahaan, tetapi perusahaan yang tergantung pada konsumen".

Berdasarkan observasi awal peneliti dengan pemilik Toko *Magic Speed Shop* menunjukkan jumlah konsumen yang datang mengalami penurunan meskipun dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Hal itu dikarenakan keragaman produk yang disediakan Toko *Magic Speed Shop* ada beberapa produk yang belum terpenuhi dan kurang berinovasi dalam menyediakan keragaman produk. Keragaman produk adalah sejumlah kategori barang-barang (produk) yang berada di dalam toko atau *departement store*. Toko dengan banyaknya jenis barang dagangan (produk) dapat dikatakan mempunyai keluasan yang bagus. Menurut Utami (2011:166), "Keragaman produk merupakan banyaknya item pilihan dalam masing-masing kategori produk. Toko dengan keragaman produk yang luas (*large assortment*) dapat dikatakan mempunyai kedalaman (*depth*) yang baik.

Selain keragaman produk, kualitas pelayanan merupakan faktor penentu dalam kesuksesan sebuah usaha. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama dalam pelayanan yang memuaskan.

Menurut Kotler (2015: 83), "kualitas 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". Kenyataan yang terjadi pada Toko *Magic Speed Shop* yaitu ada salah satu karyawan kurang cekatan saat membantu konsumen dalam mencari produk yang dibutuhkan, karyawan kurang mempedulikan kehadiran konsumen, kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dan pelayanan di kasir yang terlalu lama.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Menurut Schanaars (2014:169), "Kepuasan konsumen" merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi pada Toko *Magic Speed Shop* mengingat pentingnya keragaman produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop*, yaitu "Kepuasan Konsumen Toko *Magic Speed Shop* Ditinjau dari Keragaman Produk dan Kualitas Pelayan".

II. METODE

Dalam penelitian jenis pendekatan yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Menurut Sugiyono (2013: 59) "Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi, disini ada variabel independen (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi)". Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Toko *Magic Speed Shop* Kabupaten Kediri. Selama kurang lebih 4 bulan terhitung sejak bulan April 2018 sampai dengan Juli 2018. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk di Toko *Magic Speed Shop* Kabupaten Kediri, dan jumlah tidak terbatas. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 175), "*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu". Maka jum-

lah unit sampel sebanyak 30. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan teknik analisis statistik menggunakan regresi linear berganda yaitu uji-t dan uji-F.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Hasil Penelitian

1. Kepuasan Konsumen Toko *Magic Speed Shop* Ditinjau Dari Keragaman Produk.

Hipotesis pertama yang diajukan menyatakan bahwa keragaman produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} 3.246 > t_{tabel} 2.042 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keragaman produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar dengan banyaknya item pilihan dalam masing-masing kategori produk yang luas sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Nainggolan, dkk (2016) yang menyatakan bahwa keragaman produk secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Kepuasan Konsumen Toko *Magic Speed Shop* Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan.

Hipotesis kedua yang diajukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} 3.289 > t_{tabel} 2.042 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Hal ini sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari dan Setiyowati (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

3. Kepuasan Konsumen Toko *Magic Speed Shop* Ditinjau Dari Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan.

Hipotesis ketiga yang diajukan menyatakan bahwa keragaman produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-F diperoleh F_{hitung} sebesar 9.212 dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal ini sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nainggolan, dkk (2016), Sari dan Setiyowati (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kesimpulan

1. Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* berpengaruh signifikan ditinjau dari keragaman produk.
2. Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* berpengaruh signifikan ditinjau dari kualitas pelayan.
3. Kepuasan konsumen Toko *Magic Speed Shop* secara simultan berpengaruh signifikan ditinjau dari keragaman produk dan kualitas pelayanan.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan di atas bahwa implikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepuasan konsumen dapat berpengaruh terhadap keragaman produk apabila keragaman produk yang ada pada Toko *Magic Speed Shop* lebih lengkap dan berinovasi dengan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai yang diinginkan oleh konsumen.
2. Dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk membuktikan dengan adanya keragaman produk yang tersedia di Toko *Magic Speed Shop* lebih lengkap dan berinovasi dengan kualitas pelayanan yang baik maka sesuai yang diinginkan oleh konsumen.

V. DAFTAR PUSTAKA

Kasali, R. 2013. *Manajemen Public Relations*. Grafiti, Jakarta.

Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Jakarta: PT. Indeks.

Nainggolan, dkk. 2016. *Pengaruh Produksi, Konsumsi, dan Harga Kedelai Nasional Terhadap Impor Kedelai Di Indonesia Periode 1980 Sampai Dengan 2013*. E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata No.4. Vol.5.

Schnaars, Steven P. 2014. *Marketing Strategy: A customer Driven Approach. 2nd ed*. New York : The Free Press.

Setiyowati, Selfi, dan Sari, Novita. 2017. *Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro*. Jurnal manajemen magister, vol 03. No.02, juli 2017.

Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).

Utami, Christina Whidya. 2011. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.