ARTIKEL

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Dua Empat Print Kediri

Oleh:

Sri Wahyuningsih

13.1.02.02.0534

Dibimbing oleh :

1. **Dr. Sri Aliami, M.M.**
2. **Gesty Ernestivita, M.M.**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA

UN PGRI KEDIRI

2018

Artikel Skripsi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertandatangandibawahini:

NamaLengkap	: Sri Wahyuningsih
NPM	: 13.1.02.02.0534
Telepon/HP	: 085736623606
AlamatSurel (Email)	: sri95wahyuningsih@yahoo.com
JudulArtikel	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Dua Empat Print Kediri
Fakultas – Program Studi	: Fakultas Ekonomi - Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl.K.H Achmad Dahlan No. 76 Mojoroto Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian 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, 02 Februari 2018
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Dr. Sri Aliami, M.M. **NIDN. 0716086403**	**Gesty Ernestivita, M.M.** **NIDN. 0720059101**	**Sri Wahyuningsih** **NPM. 13.1.02.02.0534**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Dua Empat Print Kediri

Sri Wahyuningsih
13.1.02.02.0534
Fakultas Ekonomi - Manajemen
Sri95wahyuningsih@yahoo.com
Dr. Sri Aliami, M.M. dan Gesty Ernestivita, M.M.

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa dunia bisnis saat ini tumbuh dengan begitu pesat merambah ke segala sektor, sehingga hampir saja tidak ada lagi celah untuk mengisi sektor kosong baik dari sisi perdagangan produk maupun jasa. Kondisi ini semakin memperketat persaingan dalam dunia bisnis yang mengharuskan perusahaan untuk dapat memiliki keunggulan kompetitif yang berkesinambungan. Salah satu sektor yang berada dalam kondisi seperti ini adalah jasa *service*. Dalam ketatnya persaingan usaha jasa *service*, para pengusaha dituntut melakukan terobosan-terobosan untuk meraih kepuasan konsumennya, diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen; 2) pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen; 3) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen; 4) pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas secara bersama- sama terhadap kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian assosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen yang ada pada toko Dua Empat Print Kediri dengan menggunakan metode *nonprobabbility sampling* dengan teknik sampling yaitu *accidental sampling* dengan menghasilkan 40 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi langsung ditempat. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, Uji t dan Uji F. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas pelayanan(X_1), kinerja karyawan(X_2), fasilitas(X_3), dan kepuasan konsumen(Y) sebagai variabel terikat.

Hasil pengujian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri uji t 2,222>2,190. 2) kinerja karyawan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri uji t 2.518>1,629. 3) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri uji t 4.663>1.650. 4) kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas bersama sama mempengaruhi kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri uji F 40,790>2,84.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan diimbangi kinerja karyawan yang loyal dan fasilitas yang memadai guna meningkatkan kepuasan konsumen pada toko Dua Empat Print Kediri.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen.

I. Latar Belakang

Kebutuhan manusia dimasa sekarang telah berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Sekarang ini kemajuan teknologi sangatlah penting untuk mendukung keberhasilan suatu pekerjaan setiap orang, sehingga banyak pengusaha yang bergerak dibidang jasa salah satunya yaitu servis printer dan komputer yang bersaing untuk menarik konsumen dengan memberikan hal-hal yang diharapkan oleh konsumen untuk mencapai tujuan dalam suatu usaha bisnis ini. Setiap pengusaha barang maupun jasa selalu mementingkan kepuasan konsumen, sebab kepuasan konsumen merupakan hal utama yang dapat mempertahankan eksistensi usaha tersebut. Kepuasan konsumen ini berdasarkan definisi dari Tjiptono (2014: 353), menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan "pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai".

Toko Dua Empat Print Kediri sekarang ini bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan merupakan hal pertama yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen saat melakukan *service* maupun untuk membeli atau memakai jasa yang dijual. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam persaingan dalam menarik konsumen yang dijelaskan oleh Fandy Tjiptono (2014: 268) kualitas pelayanan jasa merupakan "tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen".

Toko Dua Empat Print ini adalah toko yang bergerak di bidang jasa *service* printer dan komputer yang ditekuni oleh pemilik sejak tahun 2012. Usaha ini diawali dengan melakukan *service* pada teman, kerabat, tetangga sekitar dan sebagai mitra kerja di Mitra Print Nganjuk. Didasari dengan pengalaman dan tekat untuk maju akhirnya pada awal tahun 2016 pemilik dapat memiliki toko sendiri yang menyediakan berbagai macam kebutuhan *sparepart* printer dan komputer. Mengingat persaingan yang cukup ketat, pemilik mengembangkan usahanya dengan melayani *service* panggilan untuk wilayah Kediri dan sekitarrnya. Dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen yang lokasinya jauh maupun yang tidak bisa datang sendiri ke toko. Hal ini juga sebagai salah satu cara untuk memenuhi harapan konsumen dan juga dapat menambah pengahasilan serta sebagai alat untuk mempertahankan

kedudukan di pasar agar tidak tergeser oleh perusahaan jasa lainnya. Setelah konsumen mendapatkan pelayanan yang baik, maka konsumen dapat memberikan penilaian yang baik apabila pelayanan yang mereka inginkan dapat melampaui harapannya atau bahkan penilaian yang buruk kepada suatu perusahaan apabila konsumen merasa kecewa terhadap pelayanannya dan kekecewaannya tidak segera mendapatkan tanggapan yang baik, cepat dan tepat dari perusahaan.

Pemenuhan kepuasan konsumen dapat ditunjang selain dengan memberikan pelayanan dapat juga dilakukan dengan memberikan jasa konsultasi penyediaan *sparepart* yang berkualitas, kecepatan dan tepatan dalam menangani keluhan konsumen, serta menerima saran-saran dari konsumen yang berguna untuk membangun Toko Dua Empat Print Kediri yang lebih baik dimasa mendatang. Di dalam ruang lingkup usaha yang bergerak dibidang jasa selain memberikan pelayanan yang baik dapat didukung oleh banyak faktor diantaranya yaitu dengan kinerja karyawan dalam melayani konsumen dengan maksimal. Karyawan dituntut untuk dapat dengan cepat menangani keluhan konsumen, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan konsumen. Mangkunegara (2014: 09), menjelaskan bahwa kinerja adalah "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan".

Setelah pelayanan yang diberikan oleh karyawan, faktor penting lainnya yaitu fasilitas yang disediakan toko Dua Empat Print Kediri. Perbaikan kualitas pelayanan disertai dengan perbaikan kinerja karyawan, toko Dua Empat Print Kediri juga memberikan fasilitas sesuai harapan pelangaan. Fasilitas yang diberikan meliputi tempat duduk dan ruang tunggu yang nyaman, temat parkir yang luas serta lokasi yang strategis. Menurut pendapat Sulistyono (2014: 6) fasilitas adalah "penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya". Toko Dua Empat Print Kediri dituntut mampu memberikan rasa puas terhadap pelangggan yang melebihi tingkat harapan konsumen dengan memperhatikan cara memberikan pelayanan yang baik. Kinerja karyawan yang cepat dan tepat, serta fasilitas yang lengkap dapat mempengaruhi atau menarik konsumen untuk setia terhadap

jasa yang diterimanya. Apabila dari faktor- faktor tersebut dapat terpenuhi, yang secara otomatis dapat memberikan kehidupan jangka panjang pada Toko Dua Empat Print Kediri.

Atas dasar uaraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **"pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print Kediri"**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print Kediri ?
2. Apakah ada pengaruh signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen Toko Dua Empat Print Kediri?
3. Apakah ada pengaruh signifikan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Toko Dua Empat Print Kediri?
4. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan penyediaan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen Toko Dua Empat Print Kediri?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print.
2. Pengaruh kinerja karyawan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print.
3. Pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, karyawan atau pegawai dan penyediaan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Dua Empat Print.

II. METODE PENELITIAN

Kajian Teori

a. Menurut Tjiptono (2014: 354) bahwa :

"kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap sutu barng atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakainya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan penilaian *evaluative* purnabeli yang

dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik".

Indikator :
1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesediaan merekomendasikans (Tjiptono, 2007:35)

b. Menurut Kotler (2011: 98) adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak bewujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Indikator :
1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Perhatian
5. Bukti Fisik (Tjiptono ,2009:269)

c. Menurut pendapat Mangkunegara (2016:67) bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator :
1. Efetivitas dan efisiensi
2. Tanggungjawab dan otoritas
3. Disiplin
4. Inisiatif (Benard dan Quinn, 2012)

d. Menurut pendapat Sulistyono (2014: 6) fasilitas adalah sebagai berikut :

"penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama berada di toko".

Indikator :
1. Perencanaan Spasial
2. Perencanaan Ruangan
3. Perabotan atau Perlengkapan
4. Tata Cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (Tjiptono, 2011:193)

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Yaitu kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2), dan fasilitas (X_3) sebagai variable bebas dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variable terikat.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif sehingga analisis data dilakukan secara statistik. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2008:9) yang mengatakan bahwa:

"sebagai metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tetentu, pengumpulan dan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau

statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Teknik Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang digunakan teknik asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2011:10), penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara du variabel atau lebih.

Populasi

Menurut Sugiyono (2013:215) pengertian populasi adalah :

> "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen toko Dua Empat Print Kediri".

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2011:81) adalah :

> "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan **40** responden, seperti yang dijelaskan Sugiyono, jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti yaitu 4 variabel, maka jumlah anggota sampel 10 x 4 = **40** responden. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel adalah *Acccidental Random Sampling.* Menurut sugiyono (2011:85) teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *acccidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".

Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2011:244) yang dimaksud analisis data adalah sebagai berikut :

> "Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner, selanjutnya dioleh dengan analisis dengan cara sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

   Menurut Sugiyono (2011:147) analisis deskriptif adalah :

   > "Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karateristik responden yang diukur dari sejumlah indikator yang dinyatakan (kuesioner). Dengan menggunakan analisis deskriptif akan dihasilkan nilai frekuensi dan nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing indikator.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier dan uji hipotesis, terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui terjadi tidaknya multikolonier antar variable bebas dan dilakukakan dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebas. Dan mendeteksi adanya multikolinearitas, jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/*tolerance*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* ≤ 0,10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10.

c. Uji Autokorelasi

Asumsi autokorelasi terjadi dimana munculnya suatu data dipengaruhi oleh data sebelumnya Untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson. Persamaan regresi telah memenuhi asumsi autokorelasi jika nilai uji Durbin Watson mendekati dua atau lebih. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang

homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2014:277) mengemukakan bahwa:

> "Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2".

4. Uji KOefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. menggunakan nilai *Adjusted R Square* lebih baik dibandingkan penggunaan *R Square* dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen. Dapat diketahui bahwa penelitian ini menggunakan banyak variabel independen sehingga lebih baik menggunakan *Adjusted R Square* agar hasil uji yang dilakukan tidak bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model, sehingga hasilnya lebih valid.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk menentukan tingkat signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

1. H0 diterima dan Ha ditolak jika t hitung <t table untuk ά = 0,05
2. H0 ditolak dan Ha diterima jika t hitung >t untuk ά = 0,05

b. Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh seluruh variabel independen serta simultan terhadap variabel dependen.

1. H_0 ditolak, Ha diterima yaitu jika nilai probabilitas ≤ taraf signifikan 0,05

2. H_0 diterima, Ha ditolak yaitu bila nilai probabilitas ≥ taraf signifikan 0,05

III. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Hasil

Tabel 3.1

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.795	2.190
Kinerja Karyawan	.614	1.629
Fasilitas	.606	1.650

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : data primer yang diolah 2018

Dari tabel 3.1 diatas, diketahui bahwa diantara variabel-variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dengan nilai VIF 1.258, kinerja karyawan dengan nilai VIF 1.629 dan fasilitas dengan nilai VIF 1.650 artinya tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 10%, yang berarti tidak terdapat korelasi antar variabel bebas yang lebih besar dari 95%.Sehingga dari hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 3.2

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.879[a]	.773	.754	2.253	1.966

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : data primer yang diolah 2018

Dalam tabel *Durbin-Watson test* adalah jika nilai DW diantara 1,55 sampai dengan 2,46, maka tidak ada autokorelasi. Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai Uji DW sebesar 1,966. Nilai tersebut berada diantara nilai 1,55 sampai dengan 2,46. Dengan demikian model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi.

Tabel 3.3

Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5.753	2.574
	Kualitas Pelayanan	.298	.188
	Kinerja Karyawan	.275	.109
	Fasilitas	.348	.075

Sumber : data primer yang diolah 2018

a. Konstanta α = 5.753 artinya apabila kualitas pelayanan (X_1), kinerja

karyawan (X_2), dan fasilitas (X_3), diasumsikan memiliki pengaruh, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 5.753.

Tabel 3.4

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.879[a]	.773	.754	2.253	1.966

Sumber : data primer yang diolah 2018

Dari hasil perhitungan tabel 3.3 dengan menggunakan program SPSS versi 23.0 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yang diperoleh sebesar 0,754 dengan demikian besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah 75%, berarti masih ada variabel lain sebesar 25% yang mempengaruhi kepuasan konsumen akan tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3.5

Uji t (Uji Parsial)

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.235	.032		
	Kualitas Pelayanan	2.222	.025	.795	2.190
	Kinerja Karyawan	2.518	.016	.614	1.629
	Fasilitas	4.663	.000	.606	1.650

Sumber : data primer yang diolah 2018

Hasil nilai sig. kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan fasilitas diperoleh nilai t hitung < dengan tingkat signifikan 0,025 dan batas signifikan 0,05 (0,025<0,05). Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 3.6

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		F	Sig.
1	Regression	40.790	.000[b]
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Fasilitas

Sumber : data primer yang diolah 2018

Dari tabel 3.6 diketahui bahwa pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 40,790 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti secara serempak (simultan) kualitas pelayanan(X_1), kinerja karyawan(X_2) dan fasilitas(X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Simpulan

Penelitian ini pada dasarnya untuk mengetahui seberapa besar minat dan rasa puas pelanggan dalam menggunakan jasa *service*, khususnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri.
2. Ada pengaruh signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri.
3. Ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri.
4. Ada pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri.

Saran

Hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan dapat disarankan sebagai berikut :

1. Saran bagi perusahaan

   Diharapkan Toko Dua Empat Print Kediri perlu membangun kepercayaan untuk menentukan peluang hubungan baik dengan pelanggan dan lebih menitik beratkan pada kinerja karyawan, dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan toko Dua Empat Print Kediri diperoleh data bahwa kinerja karyawan memiliki nilai positif dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga dengan memberikan pelayanan dan *service* terbaik akan dapat meningkatkan minat pelanggan

untuk menggunakan jasa toko Dua Empat Print Kediri.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor selain kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dua Empat Print Kediri. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini ketiga variabel tersebut belum memasukkan variabel atas aspek lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, diharapkan nantinya dapat diperoleh perkembangan penelitian yang lebih baik lagi dan maksimal.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran JAsa.* Bandung: Alfabetha

Anwar, P.M. 2016. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan.*Bandung : Refika Aditama.

Astuti, W. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Servis Excellent Komputer (pelanggan service took Excellent Komputer Semarang).* Tersedia di https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/300, Diunduh 25 Oktober 2017

Raharjo, A.S. 2009. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang.* Skripsi. Dipublikasikan. Semarang: UNNES. Tersedia di http://lib.unnes.ac.id/152/6122.pdf diunduh 25 Oktober 2017

Rizan, Mohamad dkk. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Terhadap Pengguna Laptop Merek Thosiba Dan Penguna Laptop Merek Acer).* Skripsi. Dipublikasikan. Tersedia di http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/792diunduh 24 Oktober 2017

Siregar, Syofian. 2010. *StatistikDeskriptifUntukPenelitian*. Jakarta: Raja grafindo Persada.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

_ _ _ _ _. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

_ _ _ _ _. 2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta.

_ _ _ _ _. 2011.*Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

_ _ _ _ _. F. 2011. *Service, Quality and Satisfaction.* Yogyakarta: ANDI.

_ _ _ _ _.F. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.